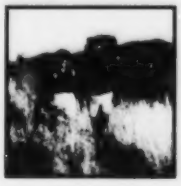
Rapport annuel 1999



Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Site Internet de la CARRA

Le rapport annuel de la CARRA se trouve dans notre site Internet à l'adresse suivante :

www.carra.gouv.qc.ca

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes et a pour seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal - 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-36146-6
ISSN 0825-6578

© Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'année 1999.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre délégué à l'Administration
et à la Fonction publique et président
du Conseil du trésor,

Jacques Léonard

Québec, juin 2000

100-06408/

Monsieur Jacques Léonard
Ministre délégué à l'Administration
et à la Fonction publique et
Président du Conseil du trésor
Édifice H
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 160 de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics*, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'année 1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,

Luc Bessette

Québec, juin 2000

Faits saillants

■ Principal déposant de la Caisse de dépôt et placement du Québec

La CARRA demeure au premier rang pour son avoir à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), soit 34,2 milliards de dollars au RREGOP et au RRPE à la valeur marchande de l'actif (31 milliards de dollars à la valeur comptable). Les gains de placement pour ces deux régimes, y compris les gains de capital non matérialisés, se sont chiffrés à 4,6 milliards de dollars.

■ Transmission d'états de participation

Un état de participation a été expédié à tous les membres du personnel de la fonction publique et du réseau de l'éducation qui cotisent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des enseignants (RRE) ou au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). L'envoi des 292 400 états a été effectué à l'automne, à l'adresse personnelle de chaque participant.

■ Traitement des demandes de rachat

Une nouvelle équipe de dix agents de rentes a été mise sur pied pour améliorer le traitement des nombreuses demandes de rachat de service. Grâce aux efforts ainsi déployés, la production a augmenté d'environ 21 % par rapport à l'an dernier et plus de 24 000 demandes ont été traitées. En fin d'année, le nombre de demandes en attente de traitement avait diminué de 50 % par rapport au niveau excédentaire du début de 1999.

■ Passage à l'an 2000

Les derniers travaux de conversion des systèmes informatiques à l'an 2000 ont été complétés et tous les essais requis ont été faits. Pour réduire davantage les risques d'impact sur la clientèle, un plan de secours a été élaboré pour vérifier le fonctionnement des applications essentielles et mettre en œuvre les mesures de redressement, s'il y a lieu.

■ Négociations dans le secteur public

L'amélioration des régimes de retraite constituant l'un des enjeux majeurs des négociations entre le gouvernement et les organisations syndicales, l'expertise de la CARRA a été fortement sollicitée pour l'exécution de travaux de toutes sortes, ainsi que pour des évaluations de coûts et des études d'impact.

■ Création d'un réseau intranet

Les premières phases de l'installation d'un réseau intranet ont été exécutées avec succès. Un nouveau système de courrier électronique a ainsi été installé. L'intranet de la CARRA est composé d'un site commun utile à l'ensemble des employés de l'organisme et de sites propres à chacune des directions.

■ Développement du site Internet

De nombreux documents ont été versés dans le site, dont les évaluations actuarielles concernant le Régime de retraite des enseignants et le Régime de retraite des fonctionnaires, le *Guide d'administration*, le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* et le dépliant *Questions de retraite*. En cours d'année, la CARRA a offert aux employeurs la possibilité de s'inscrire à sa liste de diffusion par Internet pour recevoir à leur adresse de courrier électronique, dès leur publication, les documents susceptibles de les intéresser.

■ Adoption d'un code d'éthique et de déontologie

Le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la CARRA* a été adopté en juin 1999. Il renferme les principes d'éthique et les règles de déontologie qui guident le président et le vice-président de l'organisme dans l'exercice de leurs fonctions. Depuis son adoption, aucun manquement aux principes et règles qu'il contient n'a été constaté.

■ Exercice budgétaire établi sur la base de l'année civile

Pour simplifier l'administration et le suivi au regard de la reddition de comptes devant la Commission du budget et de l'administration de l'Assemblée nationale, la CARRA a choisi d'établir, à compter de 1999, son exercice budgétaire sur la base de l'année civile plutôt que sur celle de l'année financière.

Table des matières

FAITS SAILLANTS 7

Message du président 11

Déclaration de la direction 12

Rapport de vérification interne 13

Présentation de la CARRA 15

Mandat, mission et valeurs de gestion 15

Structure administrative 16

Principaux champs d'activité 16

Comités de retraite 18

Comités de vérification 18

Comités de réexamen 18

Comités de placement 19

Vérification interne 21

Vision 21

Portrait de l'année 1999 23

Contexte 23

Clientèle et position stratégique 24

Ressources humaines 26

Travaux des comités 26

Modifications législatives et réglementaires 27

La CARRA comme unité autonome de service : ses objectifs prioritaires, ses engagements (cibles) et les résultats obtenus 28

Qualité des services à la clientèle 32

Réalisations importantes 32

Application d'autres lois ne relevant pas de la CARRA 34

Plan d'action pour 2000

Enjeux 37

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle 38

Projets d'envergure 38

Aspects financiers des régimes de retraite 45

Capitalisation 45

Obligations des régimes envers les participants 45

Passif inscrit aux états financiers du gouvernement 45

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec 45

Rendement des fonds et performance du gestionnaire en 1999 46

Croissance de l'actif 46

Principales statistiques en 1999 51

Annexes 63

Liste des lois et des autres dispositions législatives relevant en tout ou en partie de la CARRA 63

Liste des arbitres et des membres des comités de réexamen au 31 décembre 1999 64

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la CARRA 67

La sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels 72

Organigramme au 31 décembre 1999 17

Message du président

La CARRA a de bonnes raisons d'être satisfaite de sa performance en 1999, même si c'est la première année, depuis 1995, où ses activités se sont déroulées à un rythme à peu près normal. En effet, il suffit de souligner l'effervescence qu'avaient soulevée au sein de notre organisme la mise en œuvre des mesures de départ assisté et d'incitatif au départ (MDA) en 1996 et la réalisation du programme de départs volontaires (PDV) en 1997, dont l'impact s'est fait sentir jusqu'en 1998.

Grâce à un rythme plus normal, la CARRA a obtenu des résultats satisfaisants pour ce qui regarde la plupart des cibles qu'elle s'était fixées, notamment celles relatives aux services de renseignements et à la continuité des revenus à la retraite. Sur le plan du traitement des demandes de rachat, la production a dépassé les attentes et les délais ont été considérablement réduits. Par contre, le délai de traitement moyen n'a pu être ramené à trois mois en raison du nombre important de nouvelles demandes de rachat. Au chapitre des coûts unitaires concurrentiels, notre organisme s'est très bien classé parmi les autres administrateurs de régimes de retraite, son coût moyen global par participant étant même le plus bas.

Les efforts déployés par le personnel de la CARRA se sont traduits par plusieurs réalisations importantes dont l'expédition de près de 300 000 états de participation, la conversion des systèmes informatiques en vue du passage à l'an 2000, les envois spéciaux aux milliers de participants non actifs et les multiples études ou rapports produits à la demande des organisations syndicales et des associations de cadres pendant les négociations dans le secteur public.

C'est donc avec une certaine satisfaction que nous présentons le bilan des activités de notre organisme au cours de la dernière année, tout en sachant que l'effervescence reprendra de plus belle en 2000. Il en sera ainsi non seulement parce qu'il faudra réviser, trois ans après leur mise en paiement, les dizaines de milliers de rentes accordées en 1997 dans le cadre du programme de départs volontaires (PDV), mais aussi parce que les négociations dans le secteur public ont entraîné l'apport de nombreuses modifications aux dispositions des régimes de retraite. Ces dernières, qui doivent être mises en application le plus rapidement possible, nécessitent des changements majeurs aux systèmes informatiques de la CARRA et la production de nombreux documents destinés à informer les clientèles visées : participants, retraités et employeurs. Heureusement, fort des expériences passées, le personnel de la CARRA a pris les mesures nécessaires pour raccourcir au maximum les délais de mise en place.

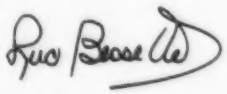
Il va sans dire que la planification initiale pour l'an 2000 risque d'être perturbée, mais tout sera mis en œuvre pour que les projets se déroulent comme prévu. La priorité incontournable sera cependant de donner suite aux ententes conclues par le gouvernement avec les organisations syndicales et les associations de cadres.

Malgré la pression qu'engendreront à court terme les activités « post-négociations », la direction de la CARRA poursuivra ses efforts pour faire avancer le processus de prise de décision concernant le projet de déclaration de l'employeur. Elle est consciente que la réalisation à long terme des mandats qui lui sont confiés à titre d'administrateur de régimes de retraite passe de façon non équivoque par la mise en œuvre de ce nouveau mode de collecte et de transmission des données, qui se traduira par la qualité accrue de l'information sur la participation, la simplification des processus de traitement et la réduction des délais pour les participants et les employeurs.

En terminant, c'est avec une grande fierté que le présent rapport annuel est déposé et c'est avec confiance que nous envisageons la prochaine année malgré les défis importants qui nous attendent.

Au nom de la direction, je tiens à offrir mes plus sincères remerciements à tous les membres du personnel pour leur engagement et leurs efforts constants.

Le président,



Luc Bessette

Déclaration de la direction

Les informations que renferme le *Rapport annuel 1999* sont sous la responsabilité de la direction de la CARRA. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données qui y sont présentées, sur la préparation et la divulgation des indicateurs de performance, sur la fiabilité des résultats obtenus et sur les explications fournies à l'égard de ces indicateurs et résultats.

À notre connaissance, le *Rapport annuel 1999* de la CARRA :

- décrit fidèlement les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques;
- reflète les mandats et les projets décrits;
- présente les principaux objectifs ainsi que les résultats opérationnels;
- traite des principales activités de l'organisme;
- présente des données conformes et fiables.

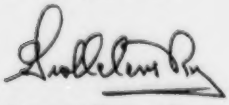
Au cours de l'année, nous avons maintenu, avec la collaboration des directeurs et des directrices, des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le plan d'action.

Les résultats obtenus au regard des indicateurs de performance qui sont énoncés dans le présent rapport annuel ont fait l'objet d'une présentation aux comités de retraite.

Le président,

Luc Bessette

Le vice-président,



Georges-Octave Roy

Québec, juin 2000

Rapport de vérification interne

Nous avons procédé à l'examen des données portant sur les indicateurs de performance présentées dans les pages 28 à 32 du rapport annuel de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'exercice terminé le 31 décembre 1999. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable de ces données en nous basant sur le travail réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Il a consisté essentiellement en prises de renseignements, en applications de procédés analytiques et en discussions portant sur les informations qui nous ont été fournies par l'unité autonome de service.

Au terme de nos travaux, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données examinées ne sont pas, à tous les égards importants, fiables et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans le plan d'action annuel de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

La Direction des mandats spéciaux

Québec, le 26 mai 2000

Québec

Ministère des Finances
Contrôleur des finances

Présentation de la CARRA

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a été constituée en 1973 en vertu de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics*[1]. Ce régime est mieux connu sous le sigle RREGOP.

Elle est dirigée par un président nommé par le gouvernement du Québec après consultation des organisations syndicales et des associations de cadres désignées par la loi sur le RREGOP. En plus d'assumer la direction de la CARRA et de son personnel, celui-ci doit veiller à l'exécution des décisions rendues par les comités de retraite qu'il préside. Il est assisté dans ses fonctions par un vice-président, aussi nommé par le gouvernement, et un secrétaire.

Mandat, mission et valeurs de gestion

La CARRA a le mandat d'administrer les régimes de retraite et d'assurances qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi.

Sa mission est de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.

Elle contribue aussi à l'évolution des régimes de retraite en réalisant des études concernant leur administration ainsi que des études actuarielles, fiscales et autres à l'intention des parties négociantes et des comités de retraite.

Pour bien réaliser sa mission, la CARRA s'est donné les valeurs de gestion suivantes :

Au chapitre de l'amélioration de la qualité des produits et des services, chacun de ses produits et services doit être :

- accessible;
- complet et adapté aux besoins de ses différents clients;
- offert au moment opportun et avec diligence;
- de première qualité du premier coup;
- perçu comme personnalisé par le client lui-même;
- conforme aux lois, règlements et normes;
- offert avec une attitude d'écoute, d'ouverture d'esprit et de compréhension (empathie).

Quant à la confiance manifestée à l'égard des ressources humaines, elle se traduit par :

- la participation des membres du personnel à la prise de décisions, particulièrement celles qui concernent directement leur travail;
- la reconnaissance de la contribution apportée par chaque membre;
- la recherche d'idées novatrices;
- l'encouragement à anticiper les situations pouvant causer un préjudice aux clients et à déployer les efforts nécessaires pour les prévenir ou les corriger.

Enfin, concernant la qualité de la gestion, elle se traduit par :

- des méthodes administratives simples et des moyens souples;
- un style de gestion mobilisateur et axé sur la participation de tout le personnel;
- la consolidation de l'esprit d'équipe, notamment en encourageant le travail en équipe;
- des attentes claires à tous les paliers;
- l'évaluation des résultats obtenus;
- une vision globale dans la prise de décision.

1. L.R.Q., chapitre R-10.

Structure administrative

La Direction générale de la CARRA est constituée du président, du vice-président et du secrétaire. Ce dernier, en plus d'agir comme secrétaire des comités de retraite, s'occupe des activités liées à la vérification interne. À ces trois personnes se joignent les directrices et les directeurs de la CARRA pour former le Comité de direction générale.

Les activités opérationnelles de la CARRA sont regroupées principalement au sein de trois directions : la Direction de la participation, la Direction des rentes de retraite et la Direction des services à la clientèle.

Les cinq autres directions soutiennent sur les plans administratif et technique ces directions opérationnelles. Il s'agit de la Direction de l'actuariat et du développement, de la Direction des finances et de l'administration, de la Direction des ressources humaines, de la Direction des systèmes et des technologies et de la Direction des affaires juridiques.

Le personnel de direction

Présidence
Luc Bessette

Vice-présidence
Georges-Octave Roy

Secrétariat et Direction des affaires juridiques
Serge Birtz

Direction de l'actuariat et du développement
Denis Leclerc

Direction de la participation
Marc Landry

Direction des finances et de l'administration
Michel Lagueux

Direction des rentes de retraite
Martin Fortier

Direction des ressources humaines
Poste vacant

Direction des services à la clientèle
Diane Bergeron

Direction des systèmes et des technologies
Pierre Bouchard

Principaux champs d'activité

La CARRA exerce deux champs d'activité, soit l'administration des régimes de retraite et l'expertise-conseil en matière de régimes de retraite.

L'administration des régimes de retraite

Ce secteur comprend un large éventail de produits et de services offerts aux membres du personnel des secteurs public et parapublic, de leur entrée en fonction jusqu'à leur décès.

Cet éventail englobe l'enregistrement de la participation des employés aux différents régimes de retraite, le remboursement de leurs cotisations s'ils quittent leur emploi, le partage des droits accumulés dans leur régime de retraite en cas de rupture avec leur conjoint, le traitement de leur demande de rente de retraite et le versement de prestations après leur retraite.

L'expertise-conseil en matière de régimes de retraite

Ce champ d'activité inclut les études produites à l'intention notamment des parties négociantes et des comités de retraite. Il englobe aussi l'évaluation des engagements et des dépenses annuelles liés aux régimes de retraite des secteurs public et parapublic en vue de la préparation des états financiers du gouvernement ainsi que de ceux des régimes de retraite.

Organigramme au 31 décembre 1999

Comités de retraite

En plus de sa structure administrative, la CARRA est dotée d'une structure stratégique qui comprend le Comité de retraite du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et le Comité de retraite du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE).

Composition

Ces comités de retraite sont paritaires et chacun se compose du président de la CARRA et de quatorze autres membres nommés par le gouvernement pour un mandat de deux ans. Parmi eux, sept sont issus des organisations syndicales ou des associations de cadres et sept de l'Administration. Les prestataires sont représentés au sein du Comité de retraite du RREGOP par l'un des membres des organisations syndicales, qui est lui-même à la retraite. Dans le Comité de retraite du RRPE, l'un des membres du groupe représentant les associations de cadres est un retraité. Le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA agit d'office à titre de secrétaire des deux comités de retraite.

Rôle

Les membres de ces comités de retraite remplissent les fonctions suivantes :

- réexaminer les décisions prises par la CARRA à l'endroit des participants et des prestataires qui en font la demande;
- approuver le budget de la CARRA affecté à l'administration des régimes de retraite[2] qui les concernent;
- établir, conjointement avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), une politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés;
- examiner les projets d'états financiers du ou des régimes qui relèvent de leur compétence et produire un rapport à la CARRA à ce sujet;
- requérir de la CARRA, tous les trois ans, la production d'évaluations actuarielles à l'égard de certains régimes de retraite et nommer un actuaire-conseil chargé de leur produire un rapport sur la pertinence des hypothèses utilisées pour ces évaluations;
- approuver le plan d'action annuel de la CARRA et prendre des décisions relatives aux services que la CARRA peut dispenser dans la mesure où les frais d'administration ne sont pas affectés;
- demander à la CARRA des études portant sur l'administration des régimes, conseiller la CARRA et le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor et formuler des recommandations concernant l'application des dispositions du régime de retraite concerné.

Comités de vérification

Le Comité de retraite du RREGOP et le Comité de retraite du RRPE ont constitué chacun un comité de vérification formé de quatre de leurs membres. Lors de leurs séances de travail, les membres de ces comités examinent la façon dont la CARRA administre le régime qui relève de leur compétence et formulent, le cas échéant, des recommandations à cet égard au comité de retraite dont ils dépendent. De plus, ils doivent prendre connaissance des rapports du Vérificateur général et des vérificateurs internes de la CARRA. Le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA agit également à titre de secrétaire des comités de vérification.

Comités de réexamen[3]

Chaque comité de retraite a délégué à des comités de réexamen la responsabilité de réexaminer les décisions prises par la CARRA à l'endroit des participants et des prestataires qui en formulent la demande. Ces comités sont constitués selon le réseau (fonction publique, éducation, santé et services sociaux) ou selon la clientèle (personnel non syndicable cotisant au RRE ou au RRF et participants du RRPE).

D'autres comités de réexamen ne relevant pas des comités de retraite du RREGOP et du RRPE ont été mis sur pied afin de traiter les demandes formulées par les participants et les prestataires du Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC) et du Régime de retraite des élus municipaux (RREM).

Les comités de réexamen sont composés de quatre membres, dont deux représentent le gouvernement et deux représentent les employés. Ils étudient les demandes et rendent une décision qui est ensuite transmise au requérant après avoir été signée par le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA. Lorsque les opinions des membres d'un comité sont partagées également, le dossier est soumis directement à un arbitre désigné par le gouvernement du Québec, sur la recommandation des comités de retraite. Toutefois, pour les cas reliés au Régime de retraite des élus municipaux (RREM), la décision prise initialement par la CARRA est alors maintenue, mais il est possible d'interjeter appel auprès du Tribunal administratif du Québec.

2. Dans le cas du Comité de retraite du RREGOP, il s'agit du RREGOP, du RRE, du RRF, des régimes créés en vertu des articles 9, 10 et 10.0.1 de la loi sur le RREGOP et du Régime de retraite de certains enseignants (RRCE). Dans le cas du Comité de retraite du RRPE, il s'agit uniquement du régime de retraite du personnel non syndicable.

3. La liste des arbitres et des membres des comités de réexamen se trouve en annexe.

Depuis le 1er janvier 1995, toute personne non satisfaite d'une décision rendue en réexamen peut interjeter appel, dans les 90 jours de la mise à la poste de cette décision, en s'adressant à un arbitre désigné par le gouvernement du Québec, sur la recommandation des comités de retraite. Cependant, les cas reliés au RREM sont toujours soumis au Tribunal administratif du Québec.

À la suite d'une entente conclue avec le ministère de l'Éducation, le greffe des tribunaux de ce ministère se charge des communications avec les requérants et les arbitres de même que de la logistique entourant la tenue des audiences.

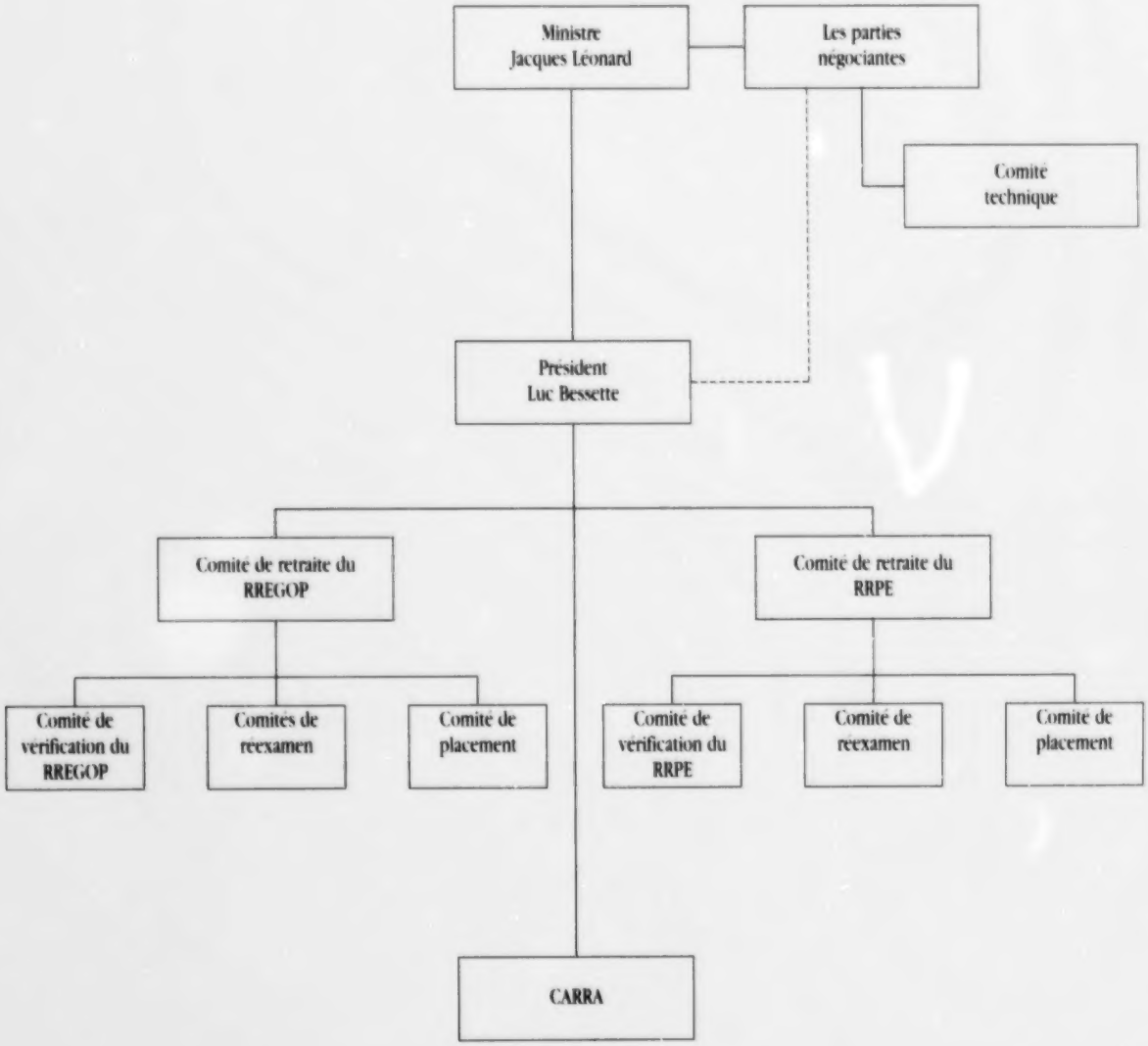
Comités de placement

Il existe deux comités de placement formés respectivement de quatre membres. L'un est constitué de quatre membres provenant du Comité de retraite du RREGOP et l'autre est formé de quatre membres du Comité de retraite du RRPE. Dans chaque cas, deux de ces membres représentent l'Administration et les deux autres représentent les participants.

Ces comités assistent les comités de retraite dans leurs activités de suivi et de mise à jour de la politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés visés par le régime de retraite relevant de leur compétence respective. Les comités détiennent un pouvoir de recommandation.

Pour remplir leur mandat, ils travaillent en étroite collaboration avec le personnel de la CARRA et de la CDPQ, ainsi qu'avec des conseillers techniques externes spécialisés en placement et ils bénéficient de leur soutien technique.

Organigramme permettant de situer la CARRA par rapport aux divers comités



Les membres en fonction au 31 décembre 1999

Comité de retraite du RREGOP

Luc Bessette
Président
CARRA

André Bruneau
Représentant des prestataires

Gilles Cadorette
Secrétariat du Conseil du trésor

Gilles Chevalier
Syndicat de la fonction publique du Québec

■ **Pierre Duval**
• Centrale de l'enseignement du Québec

■ **Françoise Fortier**
Secrétariat du Conseil du trésor

Gilles Giguère
Syndicat canadien de la fonction publique

■ **Suzanne Jean**
Ministère de la Santé et des Services sociaux

■ **Nathalie Joncas**
Confédération des syndicats nationaux

Line Lanseigne
Fédération des infirmières et infirmiers du Québec

• **Jean-Jacques Pelletier**
Confédération des syndicats nationaux

• **Jacques Poirier**
Ministère des Finances

Richard Pouliot
Ministère de l'Éducation

• **Paul Robitaille**
Secrétariat du Conseil du trésor

Jacques Thibault
Secrétariat du Conseil du trésor

Serge Birtz[4]
Secrétaire du Comité
CARRA

■ Membres du comité de vérification

• Membres du comité de placement

Comité de retraite du RRPE

Luc Bessette
Président
CARRA

■ **Jasmin Bilodeau**
Association des gestionnaires des établissements de santé et des services sociaux

Réal Cloutier
Association des gestionnaires des établissements de santé et des services sociaux

Simon P. Dion
Ministère de la Santé et des Services sociaux

• **Gérard Gervais**
Regroupement des associations de cadres en matière d'assurances et de retraite

Lucie Godbout
Coalition de l'encadrement en matière de retraite et d'assurances

• **Pierre Gouin**
Ministère des Finances

■ **Michel Groulx**
Secrétariat du Conseil du trésor

■ **André Leclerc**
Secrétariat du Conseil du trésor

André Matte
Association des cadres du gouvernement du Québec

Stéphane Mercier
Ministère du Conseil exécutif

■ **Line Pineau**
Association des cadres des collèges du Québec

Céline Robin
Secrétariat du Conseil du trésor

• **Germain Rousseau**
Hôpital Laval

• **Bertrand Vallée**
Ministère de l'Éducation

Serge Birtz[4]
Secrétaire du Comité
CARRA

■ Membres du comité de vérification

• Membres du comité de placement

Pour leur collaboration et leur dévouement, la CARRA et les membres du Comité de retraite du RRPE désirent remercier mesdames Jeannine Morin et Denise Anne Rompré et messieurs Jacques Fortin, Jean-Yves Légaré et Marc Marois, dont le mandat a pris fin au cours de l'année.

4. Le secrétaire de la CARRA siège aux comités de retraite, mais il n'est pas considéré comme l'un des membres de ces comités.

Vérification interne

Le personnel chargé de la vérification interne assume un certain nombre de responsabilités dont les principales sont les suivantes :

- effectuer une évaluation indépendante et objective des activités de la CARRA pour fournir aux autorités des renseignements et des recommandations concernant le contrôle de la qualité, de la performance et des risques;
- aider les gestionnaires à identifier des moyens permettant d'améliorer le rendement de leur unité administrative;
- déterminer la conformité des activités par rapport aux lois, règlements et ententes qui s'y appliquent; et
- évaluer la qualité des services offerts aux diverses clientèles.

Les personnes affectées à la vérification interne doivent également effectuer le suivi et l'évaluation des correctifs apportés à la suite des recommandations formulées. En 1999, ces personnes ont réalisé trois mandats de vérification et commencé ou poursuivi des travaux portant sur onze autres mandats. En outre, elles ont aidé le représentant du Contrôleur des finances dans l'exécution de son mandat lié à la certification des indicateurs de performance de la CARRA comme unité autonome de service.

Sous la supervision du secrétaire et directeur des affaires juridiques, le personnel de la vérification interne a également produit de façon périodique un rapport sur ses travaux à l'intention des comités de vérification du RREGOP et du RRPE.

Vision

En misant sur ses acquis et sur ses forces, la CARRA vise à être reconnue comme l'un des organismes les plus performants du secteur public pour les motifs suivants :

- Ses clients doivent bénéficier des avantages auxquels ils ont droit et recevoir des produits et des services de qualité.
- Son expertise doit appuyer une évolution ordonnée et cohérente des régimes de retraite.
- Ses employés doivent être compétents et responsables.
- Ses coûts d'administration doivent être concurrentiels.

Portrait de l'année 1999

Contexte

La CARRA est un organisme extrabudgétaire depuis avril 1996 et une unité autonome de service depuis juin 1995. Les frais d'administration des régimes de retraite sont désormais assumés par ces derniers et sont répartis entre, d'une part, les caisses de retraite du RREGOP et du RRPE et, d'autre part, le compte gouvernemental réservé aux régimes de retraite. La structure de concertation et de décision entre les parties intéressées prend la forme de comités de retraite paritaires aussi bien pour le personnel syndicable que pour le personnel d'encadrement. Par ailleurs, il revient aux parties négociantes d'établir les grands paramètres budgétaires liés à l'administration de la CARRA.

Pour administrer les 23 régimes de retraite qui lui sont confiés, la CARRA peut compter sur un effectif de 375 employés réguliers et sur un budget d'environ 33 millions de dollars. Près de 1 600 employeurs sont visés par ces régimes, dont environ 1 200 se répartissent entre les réseaux de l'éducation, de la santé et de la fonction publique. Plus de 400 municipalités, organismes supramunicipaux et régies intermunicipales ont adhéré au Régime de retraite des élus municipaux.

La charge de travail du personnel de la CARRA a crû au cours des dernières années. En effet, le nombre de prestataires est passé de 75 000 en 1988 à 104 000 en 1993 et, à la fin de 1999, il était de 179 000. En ce qui concerne les participants, leur nombre total décroît depuis quelques années; de 554 000 en 1992, il est passé à 530 000 en 1996 et à environ 510 000 actuellement. Par ailleurs, le nombre de participants non actifs est passé de 160 000 en 1990 à 303 000 au 31 décembre 1998.

La clientèle de la CARRA est de plus en plus diversifiée, notamment en ce qui regarde les participants. Elle s'est transformée d'une clientèle essentiellement constituée au départ de main-d'œuvre régulière, surtout à temps plein, en une clientèle formée d'un pourcentage croissant de personnes occupant des emplois dits précaires (employés occasionnels, sur appel, saisonniers, temporaires, etc.). Nombre de ces personnes occupent plus d'un emploi ou plus d'un poste chez le même employeur ou chez des employeurs différents. En outre, de plus en plus d'employés ont un horaire de travail particulier grâce aux mesures d'aménagement du temps de travail adoptées au cours des dernières années ou à d'autres mesures comme la retraite progressive. Soulignons qu'actuellement un participant sur deux occupe un emploi à temps plein et seulement un peu plus du tiers de l'ensemble des participants de la CARRA accumulent une pleine année de service. Cette évolution des conditions de travail implique de requérir des employeurs des données de participation de plus en plus distinctes d'un participant à l'autre pour bien établir leur dossier de base.

D'ici moins de dix ans, trois régimes importants, soit le RRE, le RRF et le RRCE, seront constitués presque exclusivement de prestataires, tandis que la grande majorité des participants se retrouveront au sein du RRPE et surtout du RREGOP. Ces deux régimes forment déjà plus de 94 % du nombre total de participants. Ce chiffre ira en augmentant pour atteindre environ 98 % en 2010.

La CARRA doit également composer avec des dispositions complexes en matière de retraite et des modifications fréquentes apportées aux régimes de retraite. De plus, en vertu du principe des droits acquis, certaines dispositions peuvent débuter à une date donnée et s'ajouter aux dispositions des années antérieures qui demeurent applicables. D'autres dispositions peuvent s'appliquer en fonction du moment où les années de service ont été accomplies ou en fonction du régime. C'est le cas, par exemple, des dispositions relatives à l'indexation de la rente. Ces dispositions varient selon le régime et selon qu'il s'agit d'années de service accomplies avant 1982, d'années accomplies entre 1982 et 1999 et d'années accomplies à compter de 2000.

Pour illustrer les difficultés liées au traitement des dossiers, il importe également de mentionner la multiplicité des types de rachat et la diversité des dispositions applicables à un même type de rachat, le paiement de prestations différentes selon la date de cessation d'emploi, les règles concernant le partage du patrimoine familial et l'impact de la réforme fiscale relative à l'épargne-retraite.

Les modifications législatives et réglementaires de 1995 et 1996 ainsi que le programme de départs volontaires offert en 1997 illustrent bien le niveau des attentes à l'égard des régimes de retraite. La recherche d'une plus grande flexibilité dans les prestations offertes par ces derniers s'est traduite par de nouvelles dispositions présentant un intérêt certain pour le participant et pour l'employeur. C'est ainsi que le RREGOP, le RRF et le RRE permettent désormais le transfert des cotisations dans un compte de retraite immobilisé (CRI) lors d'une cessation d'emploi. Il est également possible maintenant de compenser la réduction actuarielle lors de la retraite anticipée. Les nouvelles dispositions offrent aussi aux participants un plus grand choix à l'égard de la date de prise de la retraite, de l'aménagement du temps de travail, etc.

Cette modulation des prestations permet plus de flexibilité et, par conséquent, plus de choix à la clientèle, mais cette flexibilité n'est pas synonyme de simplicité pour la CARRA et son personnel. Pour faire face à un tel défi à l'égard du service à la clientèle, il faut disposer des outils les plus efficaces et surtout être doté d'un personnel compétent et dynamique.

Clientèle et position stratégique

En 1999, la clientèle de la CARRA était composée d'environ :

- 510 000 participants[5] des différents régimes de retraite;
- 179 000 prestataires[6], dont 159 000 retraités;
- 303 000 participants non actifs[5];
- 1 600 employeurs des secteurs public, parapublic, municipal et supra-municipal.

Le nombre estimatif de participants en 1999, soit 510 000, est à peu près le même qu'en 1998. Quant au nombre de prestataires, il continue à croître, notamment en raison du vieillissement de la population active.

Les quatre principaux régimes de retraite (RREGOP[7], RRPE[8], RRE[9], RRF[10]) administrés par la CARRA regroupent 98 % des participants et 94 % des prestataires.

Les figures 1 et 2 ci-après montrent la croissance de la clientèle de la CARRA depuis sa création en 1973. Quant au tableau, il illustre le nombre de participants non actifs au 31 décembre 1998.

Évolution du nombre de participants[11] entre 1973 et 1999

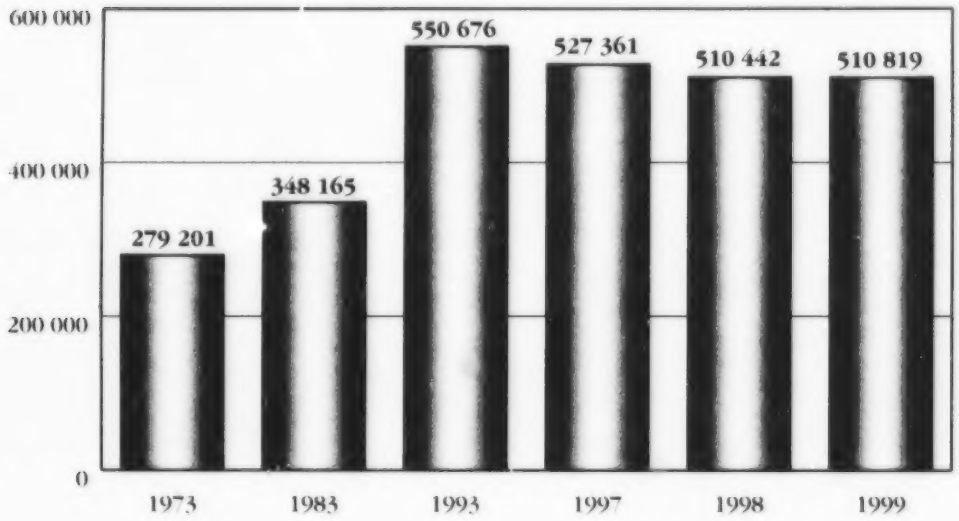


Figure 1

5. Le terme participant désigne toute personne ayant travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA, tandis que le terme participant non actif désigne toute personne qui a cessé de travailler pour un tel employeur, qui ne cotise plus au 31 décembre de l'année visée, qui n'a pas pris sa retraite et qui a droit à un remboursement de ses cotisations ou à des prestations qui n'ont pas encore été acquittées ni servies.
6. Le terme prestataire désigne toute personne qui, à quelque titre que ce soit (retraité, conjoint, enfant), a droit à une prestation en vertu d'un régime de retraite.
7. RREGOP : le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics.
8. RRPE : le Régime de retraite du personnel d'encadrement. Il importe de préciser que cette appellation est utilisée par la CARRA à des fins administratives pour décrire les dispositions spéciales du RREGOP établies à l'intention des participants non syndicables de ce régime.
9. RRE : le Régime de retraite des enseignants.
10. RRF : le Régime de retraite des fonctionnaires.
11. Ces données englobent les personnes qui ont travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA. Elles englobent aussi les personnes en congé sans traitement toute l'année.

Évolution du nombre de prestataires entre 1973 et 1999 et projection pour l'an 2009

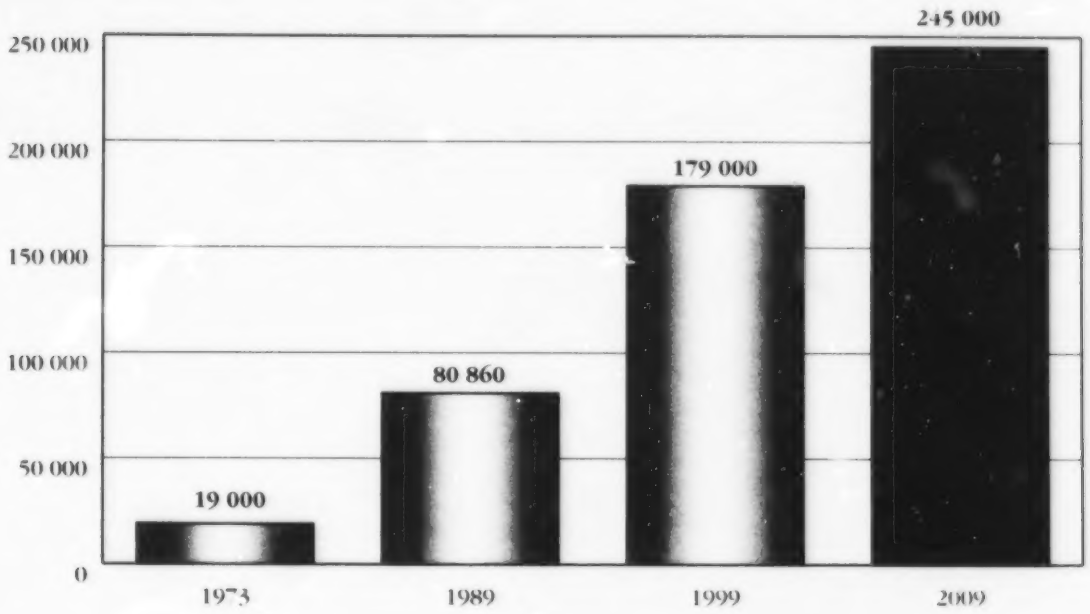


Figure 2

Nombre de participants non actifs au 31 décembre 1998[12]

RREGOP	283 500
RRPE	5 870
RRE	10 100
RRF	900
Autres régimes	2 300
Total	302 670

Une position stratégique enviable

La CARRA est l'un des principaux administrateurs de régimes de retraite au Canada pour ce qui regarde le nombre de participants actifs et de prestataires et aussi pour l'importance des sommes en cause. De plus, elle doit administrer un éventail de régimes beaucoup plus grand que celui des autres administrateurs, soit 23 régimes collectifs ou particuliers, en plus de remplir certaines fonctions en matière d'assurance-vie.

Par ailleurs, la clientèle de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta comprend un nombre important d'employés du secteur municipal. Au niveau municipal, la CARRA administre uniquement les régimes de retraite des maires et des conseillers municipaux.

Juridiction	Nombre d'administrateurs	Nombre de régimes de retraite administrés	Clientèle (participants actifs et prestataires)
Gouvernement fédéral	4	5	675 000
Ontario	8	9	775 000
Colombie-Britannique	1	8	295 000
Alberta	2	9	210 000
Québec	1	23	630 000[13]

12. Le nombre de participants non actifs est une donnée qui est déterminée pour la dernière année au cours de laquelle la CARRA a validé et traité les données de participation transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic, c'est-à-dire 1998.

13. Ce chiffre a été obtenu en additionnant le nombre de prestataires au 31 décembre 1998 avec celui des participants actifs au 31 décembre 1998. Dans ce tableau, le terme participant actif désigne généralement toute personne qui exerçait, au 31 décembre 1998, une fonction visée pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA.

Les régimes de retraite

Les quatre régimes les plus importants en ce qui a trait au nombre de participants sont :

- le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- le Régime de retraite des enseignants (RRE); et
- le Régime de retraite des fonctionnaires (RRF).

Dans le cadre de l'administration de ces quatre régimes, la CARRA est habilitée[14] à négocier et à conclure avec l'accord des comités de retraite des ententes de transfert. Ces dernières peuvent être conclues avec les gouvernements des autres provinces et celui du Canada, avec tout employeur ou organisme disposant d'un régime de retraite et, par extension, avec tout autre organisme qui administre un régime de retraite à titre de mandataire. À la fin de 1999, il y avait 116 ententes de transfert en vigueur. Durant l'année, la CARRA a terminé le traitement du dossier de 576 personnes qui ont profité de ces ententes au moment de leur départ du secteur public ou de leur arrivée.

La CARRA administre également en tout ou en partie un certain nombre de régimes collectifs ou particuliers créés en vertu de plusieurs autres lois, arrêtés en conseil, décrets et règlements[15].

Les régimes de prestations supplémentaires

Le gouvernement du Québec offre des régimes de prestations supplémentaires aux membres de l'Assemblée nationale, aux juges de la Cour du Québec et à certains membres de l'administration supérieure. En vertu de ces régimes, des prestations supplémentaires sont versées aux personnes qui prennent leur retraite.

Les régimes d'assurances

La CARRA administre aussi les régimes d'assurances suivants :

- le régime de base en assurance-vie du personnel des secteurs public et parapublic; et
- le régime d'assurance-vie excédentaire au régime de base, qui est prévu pour des employés et retraités de l'ancienne Commission des accidents du travail.

Rôle économique

La CARRA administre le régime de retraite d'environ la moitié des Québécois qui participent à un régime mis sur pied par leur employeur. Elle verse des prestations à près du quart des Québécois qui reçoivent une rente de retraite d'un régime de pension agréé (RPA).

Ressources humaines

La CARRA disposait de 375 postes réguliers en 1999. Le tableau ci-après illustre la ventilation de ces postes réguliers par catégorie d'emploi.

Répartition des postes réguliers au 31 décembre 1999 par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Total	%
Hors cadres	2	0,5 %
Cadres	21	5,6 %
Professionnels	111	29,6 %
Techniciens	55	14,7 %
Personnel de bureau	185	49,3 %
Ouvriers	1	0,3 %
Total	375	100 %

Travaux des comités

Au cours de la dernière année, le Comité de retraite du RREGOP a tenu six réunions et le Comité de retraite du RRPE en a tenu cinq. De plus, ils ont tenu trois séances conjointes. Les comités de retraite ont été saisis de plusieurs dossiers concernant l'administration et l'application des régimes de retraite relevant de leur compétence. Leurs principales activités ont consisté à prendre des décisions ou à formuler des recommandations sur :

- diverses modifications législatives et réglementaires;
- l'approbation de nouvelles ententes de transfert;
- l'analyse des commentaires et des recommandations des membres des comités de réexamen et de placement et les suites à donner;
- la nomination de certains membres et de membres substituts aux comités de réexamen et la nomination de certains membres des comités de vérification et des comités de placement;
- l'approbation du *Plan d'action annuel 2000* et des prévisions budgétaires de la CARRA pour les exercices financiers se terminant le 31 décembre 1999 et le 31 décembre 2000;
- l'approbation de la stratégie de communication à l'égard des participants non actifs âgés de 65 ans et moins.

14. En vertu de l'article 158 de la loi sur le RREGOP.
15. La liste de ces lois, arrêtés en conseil, décrets et règlements figure en annexe.

Les membres des comités de retraite ont également pris acte du dépôt de l'évaluation actuarielle du RRCE ainsi que de celles concernant le service transféré du RRE ou du RRF au RREGOP, les crédits de rente accordés à certains retraités du réseau de la santé et les crédits de rente résultant d'un rachat ou d'un transfert d'un régime complémentaire de retraite (RCR).

Au nombre des activités des comités de retraite en 1999, il faut aussi souligner les rencontres régulières avec les représentants de la Caisse de dépôt et placement du Québec et leur conseiller en placement, ainsi que leur participation à un séminaire sur les placements organisé par la CARRA.

Comités de vérification

Le Comité de vérification du RREGOP a tenu une réunion au cours de la dernière année et celui du RRPE en a tenu trois. Les principaux dossiers portés à leur attention au cours de l'année 1999 sont :

- le rapport d'activité 1998 concernant la vérification interne et le suivi des mandats en cours de réalisation;
- la planification annuelle détaillée de 1999 ayant trait à la vérification interne;
- le suivi du budget et des ressources humaines de la CARRA;
- le suivi des observations du Vérificateur général du Québec;
- l'adoption d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la CARRA;
- le mandat de la CARRA en matière de retenues à la source sur les rentes des prestataires des régimes de retraite.

Comités de réexamen

En 1999, 395 demandes ont été présentées au greffe des réexamens et 495 demandes ont été traitées par les comités.

En outre, 98 demandes d'appel ont été transmises aux trois arbitres en poste et 59 dossiers ont été traités par ces derniers. Des seize dossiers en suspens au Tribunal administratif du Québec, neuf ont été traités.

Comités de placement

Les comités de placement du RREGOP et du RRPE ont tenu dix réunions au cours de l'année 1999 et leurs travaux ont porté sur :

- l'analyse globale et par catégorie d'actif des rendements et de la performance du gestionnaire;
- la révision de la politique de placement pour adapter les portefeuilles de référence à l'environnement économique et fiscal et pour définir des attentes en matière de rendement au gestionnaire;
- la tenue du séminaire annuel sur les placements.

Modifications législatives et réglementaires

En 1999, l'Assemblée nationale a adopté quatre projets de loi qui ont modifié certaines dispositions ayant trait aux régimes de retraite administrés par la CARRA. Les deux principaux projets de loi sont décrits succinctement ci-après :

- Le 16 juin 1999, la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les conjoints de fait* (1999, chapitre 14) a été sanctionnée. Cette loi modifie les lois et règlements qui comportent une définition de conjoint pour que les unions de fait soient reconnues sans égard au sexe des personnes.
- Quant à la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les régimes de retraite dans les secteurs public et parapublic* (1999, chapitre 73), elle a été sanctionnée le 16 décembre 1999. Cette loi permet de revaloriser, à la suite d'une évaluation actuarielle, les crédits de rente qu'un employé a obtenus au moment où il a cessé d'être visé par son régime complémentaire de retraite (RCR) pour participer au RREGOP. Cette loi prolonge également les délais de rachat de service antérieur. Elle prévoit aussi que le gouvernement pourra, par règlement, accorder des pouvoirs accrus aux comités formés par des représentants des employeurs et des employés, mis sur pied pour assurer le suivi des mesures d'application temporaire dans le cadre du programme de départs volontaires (PDV).

Au cours de cette année, le gouvernement et le Conseil du trésor ont également adopté 27 décrets et décisions (CT) qui ont eu pour effet d'instaurer, de modifier ou d'abroger certaines dispositions relatives aux régimes de retraite. Parmi les plus importants, il y a lieu de signaler les suivants :

- le décret 38-99 concernant deux règlements sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne des deux comités de retraite constitués au sein de la CARRA. Ce décret a été adopté le 27 janvier 1999;
- le décret 232-99 concernant le budget annuel de la CARRA au regard de l'année budgétaire commençant le 1er avril 1998 et se terminant le 31 mars 1999. Ce décret a été adopté le 24 mars 1999;
- le décret 1401-99 concernant le budget annuel de la CARRA au regard de l'année budgétaire commençant le 1er avril 1999 et se terminant le 31 décembre 1999. Ce décret a été adopté le 15 décembre 1999.

Certains décrets prévoient l'assujettissement de nouveaux organismes au RREGOP. D'autres ont permis à la CARRA de conclure des ententes de transfert avec les administrateurs de régimes complémentaires de retraite.

La CARRA comme unité autonome de service : ses objectifs prioritaires, ses engagements (cibles) et les résultats obtenus

Pour simplifier l'administration et le suivi au regard de la reddition de comptes devant la Commission de l'administration publique de l'Assemblée nationale, la CARRA a choisi d'établir, à compter de 1999, son exercice budgétaire sur la base de l'année civile plutôt que sur celle de l'année financière.

En raison de ce changement, il existe certaines différences entre les engagements (cibles) à l'égard de la clientèle pour la période du 1er janvier au 31 mars 1999 et ceux pour la période du 1er avril au 31 décembre 1999. Ces différences sont précisées dans la description des engagements (cibles) et des résultats obtenus.

Objectifs prioritaires

La CARRA s'était fixé un certain nombre d'objectifs prioritaires, qui touchaient les éléments suivants :

- accessibilité aux services de renseignements;
- qualité des données de participation;
- qualité des décisions;
- continuité et stabilité des revenus à la retraite;
- délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement.

❖ Accessibilité aux services de renseignements

La CARRA doit répondre à toute demande de renseignements portant sur les régimes de retraite qu'elle administre. Ces demandes proviennent des participants, des prestataires, des employeurs et des associations patronales et syndicales.

Engagements (cibles)

Pour améliorer l'accès à ses services de renseignements, la CARRA s'était fixé les cibles suivantes :

- assurer l'accès téléphonique de première ligne après un maximum de deux appels infructueux; pour le premier trimestre de 1999, la cible était de trois appels;
- répondre à 20 000 appels téléphoniques (première ligne) par mois en moyenne; pour le premier trimestre de 1999, la cible était de 18 300 appels par mois;
- faire en sorte que les préposés aux renseignements reçoivent en entrevue 80 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes;
- traiter, dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins, 75 % de la correspondance générale; pour le premier trimestre de 1999, la cible était de 70 %;
- faire en sorte que 85 % des employeurs joignent un préposé aux renseignements au premier appel.

Résultats

Accès téléphonique de première ligne (cible : obtenir la communication après un maximum de trois appels infructueux pour le premier trimestre et de deux appels infructueux pour les autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Conformité
Du 1er janvier au 31 mars	8,2	Inférieure à la cible fixée
Du 1er avril au 30 juin	1,6	Supérieure à la cible fixée
Du 1er juillet au 30 septembre	1,2	Supérieure à la cible fixée
Du 1er octobre au 31 décembre	3,1	Inférieure à la cible fixée
Moyenne annuelle	3,5	Inférieure à la cible fixée

Le nombre d'appels a été très élevé au cours du premier trimestre, notamment à cause de l'envoi des avis d'indexation et des relevés fiscaux et aussi des modifications apportées aux retenues à la source. La cible n'a pas été atteinte durant cette période, même si les préposés ont répondu à plus d'appels qu'au cours des mois précédents.

La cible a été dépassée durant les deux trimestres suivants dont les ratios ont été respectivement de 1,6 et de 1,2. Au cours du dernier trimestre, l'envoi d'états de participation à près de 300 000 personnes a entraîné une hausse importante des appels, ce qui a eu un effet négatif sur le ratio d'accessibilité. Pour l'ensemble de l'année, un client devait faire en moyenne 3,5 appels infructueux avant d'obtenir la communication avec un préposé aux renseignements.

Nombre mensuel d'appels téléphoniques (cible : 18 300 appels et, à compter du 1er avril 1999, 20 000 appels)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	20 753	113 %
Du 1er avril au 30 juin	18 174	91 %
Du 1er juillet au 30 septembre	15 044	75 %
Du 1er octobre au 31 décembre	19 463	97 %
Moyenne annuelle	18 359	94 %

Sauf lors de la période estivale, où la cible n'a pas été atteinte parce que le nombre d'appels n'a pas été assez élevé, le taux de conformité a été de 90 % ou plus. Il importe de souligner que le roulement du personnel a été plus important qu'au cours des années précédentes pour les postes de préposé aux renseignements. Compte tenu de la durée de la période de formation requise par les nouveaux préposés, la cible fixée n'a pu être atteinte.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Appels des employeurs (cible : taux de réponse de 85 % au premier appel)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	87 %	102 %
Du 1er avril au 30 juin	74 %	87 %
Du 1er juillet au 30 septembre	63 %	74 %
Du 1er octobre au 31 décembre	55 %	65 %
Moyenne annuelle	70 %	82 %

La recherche d'une plus grande flexibilité dans la gestion des files d'attente s'est traduite par une nouvelle configuration du système téléphonique. Cette situation a affecté l'accessibilité du service téléphonique offert aux employeurs et entraîné une baisse du taux de réponse au premier appel. Des mesures ont été prises pour corriger la situation.

Correspondance générale traitée dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins (cible : 70 % au cours du premier trimestre et 75 % au cours des autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	76 %	109 %
Du 1er avril au 30 juin	49 %	65 %
Du 1er juillet au 30 septembre	41 %	55 %
Du 1er octobre au 31 décembre	82 %	109 %
Moyenne annuelle	62 %	85 %

Au cours des deuxième et troisième trimestres, la priorité a été accordée à l'accès téléphonique de première ligne, ce qui a eu un effet négatif sur la cible relative à la correspondance générale. La situation s'est améliorée au quatrième trimestre et la cible fixée a même été dépassée.

Clients reçus en entrevue dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes (cible : 80 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	84 %	105 %
Du 1er avril au 30 juin	93 %	116 %
Du 1er juillet au 30 septembre	91 %	114 %
Du 1er octobre au 31 décembre	85 %	106 %
Moyenne annuelle	88 %	110 %

Tout au long de l'année, cette cible a été atteinte et dépassée, la grande majorité des clients étant reçus en entrevue dans un délai inférieur à quinze minutes.

❖ Qualité des données de participation

Les données de participation de la CARRA lui sont transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic au moyen du formulaire intitulé *Déclaration annuelle de l'employeur*. Ces données font l'objet d'une validation sur le plan informatique pour déterminer celles devant subir une vérification additionnelle et, le cas échéant, une correction. Toutes ces données doivent être prises en charge et traitées par l'unité administrative concernée.

Engagement (cible)

Pour assurer la qualité des données de participation au cours de l'année 1999, la CARRA a établi la cible suivante :

- avoir traité et validé, au 31 décembre 1999, 98 % des déclarations annuelles de l'employeur pour l'année 1998 (produites en 1999).

Résultats

Traitement et validation des déclarations annuelles de l'employeur (cible : 98 % au 31 décembre 1999)

Date de référence	Résultat	Taux de conformité
Au 31 décembre	94 %	96 %

Dans le cadre d'une étude de faisabilité effectuée en 1999 et portant sur la correction et la consolidation des anciennes données de participation, la CARRA a procédé à un examen complet du processus de validation des données dont elle dispose. Ceci a démontré qu'il est très difficile d'atteindre la cible de 98 % en raison des règles de validation en vigueur.

En effet, l'analyse des cas où un message d'erreur est produit à la suite d'une validation révèle qu'il n'y a aucune erreur dans un pourcentage élevé de ces cas et que, parfois, la situation ne peut être régularisée avant le 31 décembre.

En 2000, la CARRA entend revoir et améliorer ses règles de validation pour qu'elles permettent de déterminer avec plus de précision les données en erreur.

❖ Qualité des décisions

La CARRA s'était engagée à prendre les mesures requises et à déployer les efforts nécessaires pour que les décisions prises à l'égard des rachats de service, des remboursements de cotisations et des nouvelles rentes soient conformes aux dispositions et aux règles d'application des régimes de retraite qu'elle administre.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Engagement (cible)

Pour assurer la qualité des décisions, la CARRA s'était fixé la cible suivante :

- maintenir à 100 % le taux de conformité des décisions relatives aux rachats de service, aux remboursements de cotisations et aux nouvelles rentes.

Résultats

Taux de conformité des décisions relatives aux rachats (cible : 100 %)

À cause de la surcharge de travail nécessaire pour réduire le grand nombre de demandes de rachat en attente de traitement, il a été impossible de mettre en place un mécanisme permettant de mesurer adéquatement la qualité des décisions prises par la CARRA. En effet, un tel mécanisme requiert une révision, par échantillonnage, des dossiers traités, ce qui constitue une charge de travail additionnelle.

La CARRA a donc préféré consacrer le maximum de ses efforts au traitement des dossiers en attente et, par le fait même, à la réduction des délais de traitement. Dès que la situation aura été redressée, il y aura implantation d'un processus de mesure de la qualité des décisions de rachat.

Taux de conformité des décisions relatives aux nouvelles rentes et aux remboursements (cible : 100 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	95 %	95 %
Du 1er avril au 30 juin	97 %	97 %
Du 1er juillet au 30 septembre	91 %	91 %
Du 1er octobre au 31 décembre	93 %	93 %
Moyenne annuelle	94 %	94 %

En ce qui regarde cette cible, soit celle relative aux nouvelles rentes et aux remboursements, il y a eu une diminution dans les résultats pour la seconde partie de l'année, et ce, à cause d'erreurs de nature technique sans incidence importante sur le montant de la nouvelle rente ou du remboursement.

Si l'on fait abstraction de ces erreurs, les taux de conformité pour les deux derniers trimestres de l'année s'élèvent respectivement à 96 % et 98 %, au lieu de 91 % et 93 % comme l'indique le tableau ci-dessus. Ces erreurs sont attribuables à l'implantation, à l'été 1999, d'un nouveau système informatique de suivi et de traitement des dossiers, lequel a exigé des efforts importants d'adaptation de la part du personnel.

✣ Continuité et stabilité des revenus à la retraite

Engagements (cibles)

Pour assurer la continuité et la stabilité des revenus à la retraite, la CARRA a établi les cibles suivantes :

- mettre en paiement 98 % des nouvelles rentes en assurant la continuité du revenu, c'est-à-dire dans le mois suivant celui de la prise de la retraite. (Cette cible concerne toute demande de rente reçue au moins 30 jours avant la date de la retraite. Cette continuité du revenu est assurée grâce à une confirmation de rente ou, au besoin, grâce à une avance de fonds.);
- traiter et confirmer 90 % des nouvelles rentes au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande.

Résultats

Continuité du revenu lors de la mise en paiement d'une nouvelle rente (cible : 98 % des demandes reçues 30 jours avant la date de la retraite)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	98 %	100 %
Du 1er avril au 30 juin	99 %	101 %
Du 1er juillet au 30 septembre	98 %	100 %
Du 1er octobre au 31 décembre	98 %	100 %
Moyenne annuelle	98 %	100 %

Les résultats obtenus tout au long de l'année ont été d'une grande constance et démontrent que la cible de 98 % a été atteinte.

Mise en paiement d'une nouvelle rente dans les trois mois suivant la date de la réception d'une demande (cible : 90 % des cas)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	89 %	99 %
Du 1er avril au 30 juin	92 %	102 %
Du 1er juillet au 30 septembre	79 %	88 %
Du 1er octobre au 31 décembre	81 %	90 %
Moyenne annuelle	85 %	95 %

L'installation, en juin 1999, d'un système informatique permettant le suivi et le traitement des dossiers a entraîné une baisse des résultats dans la seconde moitié de l'année. La situation s'est cependant améliorée à la fin de l'année, les résultats obtenus pour les deux derniers mois étant respectivement de 88 % et 92 %.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

❖ Délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement

Engagements (cibles)

Pour améliorer le délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement, la CARRA s'était fixé les cibles suivantes :

- ramener le délai de traitement moyen d'une demande de rachat à trois mois d'ici le 31 décembre 1999; pour le premier trimestre de 1999, la cible était de quatre mois;
- traiter 100 % des demandes de remboursement dans les 60 jours suivant la date de la demande.

Résultats

Délai de traitement moyen d'une demande de rachat de service (cible : 80 % des demandes traitées en 4 mois ou moins pour le premier trimestre et ramener le délai à 3 mois d'ici le 31 décembre 1999 pour les autres trimestres)

Pour que la CARRA soit en mesure de respecter cet engagement, il fallait que le nombre de nouvelles demandes ne dépasse pas 3 500 par trimestre, soit 14 000 pour l'année entière. Dans les faits, environ 18 000 nouvelles demandes ont été transmises à la CARRA en cours d'année. Ainsi, bien que les objectifs de production aient été atteints et même dépassés, il a été impossible d'éliminer complètement le nombre de demandes qui s'étaient accumulées et, par le fait même, de ramener le délai de traitement au niveau souhaité.

Remboursements découlant d'une cessation d'emploi traités et versés dans les 60 jours suivant la date de la réception d'une demande (cible : 100 % au cours du premier trimestre) et remboursements traités dans les 60 jours suivant la date de la réception d'une demande (cible : 100 % au cours des autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	96 %	96 %
Du 1er avril au 30 juin	94 %	94 %
Du 1er juillet au 30 septembre	88 %	88 %
Du 1er octobre au 31 décembre	93 %	93 %
Moyenne annuelle	93 %	93 %

Les résultats pour cet engagement durant la seconde moitié de l'année 1999 ont eux aussi été affectés par l'installation, au mois de juin, d'un système informatique de suivi et de traitement des dossiers.

Coûts unitaires concurrentiels

			Données réelles pour 1999					
	CARRA Prévisions pour l'année 1999	CARRA Données réelles pour 1999	A	B	C	D	E	F
Enregistrement de la participation	17 $	17 $	53 $	17 $	63 $	17 $	21 $	33 $
Traitement d'un rachat	256 $	256 $	1 154 $	324 $	328 $	274 $	387 $	384 $
Traitement d'un remboursement	238 $	215 $	635 $	661 $	438 $	207 $	215 $	714 $
Traitement d'une nouvelle rente	537 $	537 $	617 $	596 $	602 $	854 $	482 $	773 $
Paiement des rentes	18 $	18 $	71 $	20 $	35 $	24 $	22 $	38 $
Coût moyen global par participant	46 $	46 $	156 $	94 $	137 $	65 $	65 $	109 $

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Le calcul des coûts est effectué selon une méthode uniforme arrêtée entre sept des plus importants administrateurs de régimes de retraite du secteur public au Québec (la CARRA), en Colombie-Britannique, en Alberta (deux administrateurs), en Ontario (deux administrateurs) et au Nouveau-Brunswick. Les participants à l'étude ont convenu de ne pas dévoiler l'identité des autres administrateurs avec leurs coûts respectifs. C'est la raison pour laquelle les autres participants ne sont identifiés que par une lettre.

L'écart entre le coût prévu (238 $) et le coût réel (215 $) en ce qui concerne le traitement d'un remboursement est attribuable au fait que la CARRA en a traité un plus grand nombre que ce qui était prévu, soit 9 048 au lieu de 8 165.

Qualité des services à la clientèle

La CARRA a mis en place des mécanismes qui lui permettent de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et de donner suite à toute plainte formulée à son égard.

Recours

Depuis plusieurs années, la CARRA applique une politique de gestion des plaintes. Selon cette dernière, une plainte constitue « une insatisfaction ou un blâme formulé de façon verbale ou écrite par un client ».

De concert avec l'ensemble des unités administratives, le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA veille, avec les membres de son équipe, à l'application de cette politique. Il lui incombe d'effectuer les démarches nécessaires pour fournir au client une réponse satisfaisante. Toute plainte formulée par un employeur, un participant ou un prestataire est traitée confidentiellement. Dans le cas d'une plainte écrite, le responsable des plaintes de la CARRA fournit une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables. Pour une plainte verbale, ce délai est de 48 heures.

La CARRA a reçu 183 plaintes en 1999 dont 37 % étaient justifiées et ont pu se traduire par une amélioration des produits et des services concernés.

Réalisations importantes

Plan d'amélioration de l'accès aux services téléphoniques

La CARRA a maintenu ses efforts en vue d'améliorer l'accès à ses lignes téléphoniques. Les travaux se sont poursuivis en collaboration avec le Comité local sur l'organisation du travail (CLOT) pour préciser l'organisation cible et le plan directeur relatif à l'amélioration des services à la clientèle. Certains volets de ce plan ont été réalisés en 1999. Ainsi, le système téléphonique a été reconfiguré pour permettre le débordement automatique des files d'attente. De plus, des modifications ont été apportées à la structure du Service à la clientèle et à la définition de certaines responsabilités à l'égard de la formation, de l'information et de la gestion du système téléphonique. Les profils de compétence des préposés aux renseignements et des chefs d'équipe ont été complétés avec leur participation. Le matériel des salles d'entrevue et l'aménagement de ces dernières ont été modifiés, ce qui s'est traduit par une efficacité accrue des préposés.

Des travaux ont été amorcés en vue de la conception d'un système de communication interservices. Des études ont aussi été réalisées afin de développer un nouvel outil d'estimation de la rente plus performant, qui permettra de produire des documents de plus grande qualité et dont le contenu sera beaucoup plus adapté aux besoins de la clientèle.

Participation active aux négociations dans le secteur public

Au cours de l'année 1999, d'intenses négociations se sont déroulées entre le gouvernement et les organisations syndicales. Comme la bonification des régimes de retraite constituait l'un des principaux enjeux de ces négociations, l'expertise de la CARRA a été fortement mise à contribution pour fournir aux comités de négociation des évaluations de coûts et des études d'impact.

Dès le printemps 1999, les parties négociantes avaient demandé à la CARRA de réaliser des travaux sur différentes façons d'améliorer les régimes de retraite. Ces travaux ont servi de base aux demandes en matière de retraite présentées au gouvernement en mai. Au début de juin, la CARRA a reçu le mandat de réaliser d'autres travaux pour les parties négociantes afin que les demandes syndicales ne portent pas le taux de cotisation du RREGOP au-delà de 7,95 %. Ces travaux concernaient principalement la clause d'indexation, les conditions d'admissibilité à la retraite ainsi que la reconnaissance du temps non travaillé. Les résultats ont été livrés aux parties négociantes en août. Les négociations ont finalement mené à la conclusion d'une entente en décembre 1999.

Opération spéciale concernant les participants non actifs

Après avoir obtenu, durant le premier trimestre, l'approbation des comités de retraite relativement à la stratégie de communication utilisée pour joindre les participants non actifs âgés de moins de 65 ans et les aviser de leurs droits, la CARRA a poursuivi l'opération spéciale amorcée en 1998 et a entrepris des travaux qui lui ont permis de traiter les dossiers :

- d'environ 500 participants non actifs âgés de 60 à 65 ans, qui avaient l'option, jusqu'à l'âge de 65 ans, d'obtenir un remboursement avec intérêts plutôt qu'une rente différée non indexée;
- de près de 2 500 participants non actifs du RRE et du RRF ayant uniquement droit à un remboursement sans intérêt;
- d'environ 5 500 participants non actifs âgés de 65 à 69 ans.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Amélioration de l'efficacité des mécanismes de traitement des propositions de rachat

Après avoir effectué au cours des années antérieures la refonte des systèmes informatiques supportant directement le traitement et le suivi des demandes de rachat, la CARRA a complété cette refonte en 1999 en optimisant les systèmes connexes qui permettent de traiter les propositions de rachat acceptées par un participant.

Grâce aux améliorations apportées, les délais de traitement d'un rachat, d'encaissement des sommes dues par les participants et d'inscription d'un rachat dans l'état de participation d'une personne sont considérablement réduits. Il en résulte aussi une amélioration de la procédure de production par la CARRA des facteurs d'équivalence (FE) et des facteurs d'équivalence pour services passés (FESP).

Mise sur pied d'une équipe chargée de réduire le délai de traitement d'une demande de rachat

En février, la CARRA a mis en place une nouvelle équipe de dix agents pour combler le retard accumulé et ramener à environ trois mois le délai de traitement d'une demande de rachat. Durant la période estivale, trois étudiants ont été engagés pour leur prêter main-forte. À l'automne, trois autres membres du personnel de l'organisme ont été affectés à l'équipe.

Les efforts conjugués de toutes ces personnes ainsi que le recours à plus de 4 500 heures de temps supplémentaire ont permis d'augmenter la production d'environ 21 % par rapport à l'an dernier et de traiter plus de 24 000 demandes de rachat.

En fin d'année, le nombre de demandes en attente de traitement avait diminué de 50 % par rapport au niveau excédentaire du début de 1999. Toutefois, le délai de traitement moyen n'a pu être ramené à trois mois en raison du nombre élevé de nouvelles demandes reçues en cours d'année.

Travaux de restructuration et d'informatisation du cahier des normes

Amorcé en 1999, ce projet vise à revoir la totalité des textes que renferme le cahier des normes, ouvrage qui décrit l'ensemble des normes portant sur les régimes de retraite administrés par la CARRA.

Au cours de l'année, les normes de rédaction, de typographie, de mise en page, de liens hypertextes et de référence ont été établies et elles ont été appliquées aux sections de l'ouvrage qui portent sur la participation et les rachats. L'opération a aussi nécessité d'établir des procédures de mise à jour et de validation pour uniformiser le contenu du document. La mise en place de la totalité des normes dans l'intranet de la CARRA est prévue pour septembre 2000.

Outil d'estimation du coût d'un rachat

En 1999, la CARRA a réalisé une étude d'opportunité en vue de la création d'un outil permettant d'estimer le coût d'un rachat. Cet outil devait tenir compte des besoins des employeurs et de la CARRA ainsi que des orientations technologiques de cette dernière. La solution proposée a reçu l'aval des dirigeants de la CARRA en juin à la condition que les répercussions de l'implantation de l'outil sur les services téléphoniques et son fonctionnement chez les employeurs soient évalués par le biais d'un projet pilote.

La constitution de l'équipe chargée du projet, l'acquisition des outils et la mise en place de l'infrastructure technologique ont eu lieu en septembre. Après une période d'essai durant l'automne, le nouvel outil a été mis à la disposition d'un groupe d'employeurs des trois réseaux (fonction publique, éducation, santé et services sociaux) dans le cadre d'un projet pilote qui doit s'échelonner sur plusieurs mois. Par la suite, on évaluera l'opportunité d'offrir l'outil à l'ensemble des employeurs.

Installation d'un réseau intranet

L'implantation d'un intranet à la CARRA a pour but d'améliorer le fonctionnement interne de l'organisme et de faciliter l'accès à l'information. En cours d'année, plusieurs étapes ont été franchies, dont l'analyse des besoins, l'acquisition du matériel et des logiciels nécessaires, le développement de l'environnement partageable (collecticiel) et la définition du plan de l'intranet.

Un nouveau système de courrier électronique comprenant un agenda a été installé avec succès en octobre. Ne comportant qu'un seul logiciel et une seule boîte de courrier pour communiquer à l'interne et à l'externe, ce système a grandement facilité le fonctionnement du courrier électronique.

Afin de favoriser l'évolution de l'intranet, un comité formé d'un représentant de chacune des directions de la CARRA a été créé. Ce comité a contribué à définir les normes de développement et la structure de l'information sur le site. Il faut préciser que l'intranet de la CARRA sera composé d'un site commun, utile à l'ensemble du personnel de l'organisme, et de sites propres à chaque direction.

Développement du site Internet

En 1999, de nombreux documents ont été versés dans le site Internet de la CARRA, dont les évaluations actuarielles concernant le RRE et le RRF, le *Guide d'administration*, le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* et le dépliant *Questions de retraite*. De nouvelles rubriques ont aussi été créées, notamment celle consacrée aux formulaires de l'organisme. Cette dernière a été ouverte en juin et permet de consulter et d'imprimer la version la plus récente des formulaires en versions française et anglaise.

Au cours de l'année, la CARRA a aussi offert aux employeurs la possibilité de s'inscrire à sa liste de diffusion par Internet. Ces derniers ont ainsi l'assurance de recevoir sans délai et dès leur publication les communiqués-retraite ainsi que tous les autres documents susceptibles de les intéresser, et ce, directement à leur adresse de courrier électronique. Les statistiques relatives au site Internet montrent que le taux de fréquentation est en constante progression.

Livraison 1 du système SIG-Bénéfices

Ce système informatique est indispensable pour le versement des prestations et il devait faire l'objet d'une refonte technologique afin de franchir l'an 2000. La première phase ou livraison a eu lieu en juin 1999 comme prévu. Elle englobait notamment toutes les étapes permettant l'enregistrement des demandes de rente de retraite, de remboursement et de prestation de décès de même que l'installation de toute une série de modules et de composantes permettant, entre autres, le calcul de certaines valeurs actuarielles, des intérêts de pénalisation, etc. L'installation s'est déroulée selon l'échéancier prévu et la période de rodage du nouveau système s'est poursuivie jusqu'à la fin de décembre.

Redéfinition des orientations en matière de vérification

Les membres de l'unité de vérification de la CARRA ont le mandat de s'assurer que les données sur la participation transmises par les employeurs sont exactes. À cette fin, ils effectuent des vérifications chez l'employeur, donnent de la formation et offrent des ateliers de dépannage. Les ressources de l'unité étant en nombre restreint, il faut maximiser l'efficacité de leurs interventions.

À la suite d'une réévaluation de la stratégie d'intervention de l'unité, les orientations suivantes ont été retenues :

- privilégier les activités de formation et d'assistance;
- collaborer étroitement avec l'équipe chargée de traiter les déclarations annuelles en vue d'atteindre les cibles fixées;
- soutenir l'équipe de correction grâce à des interventions auprès des employeurs;
- assurer l'intégralité et l'exactitude des données au moyen d'une vérification de la qualité des données transmises par les employeurs.

Envoi d'états de participation

En 1999, la CARRA a expédié un état de participation à tous les membres du personnel de la fonction publique et du réseau de l'éducation qui cotisent au RREGOP, au RRPE, au RRE ou au RRF.

L'envoi de 292 400 états s'est fait à l'automne, les documents étant transmis à l'adresse personnelle de chaque participant. L'expédition s'est échelonnée sur plusieurs semaines afin de minimiser l'impact sur les services téléphoniques. Les participants du réseau de la santé et des services sociaux ayant reçu un état en 1998, c'est l'ensemble des participants des quatre régimes susmentionnés qui ont obtenu un état de participation au cours des deux dernières années.

Évaluations actuarielles

Au début de septembre, les actuaires de la CARRA ont déposé de nouvelles évaluations actuarielles portant sur les crédits de rente acquis à la suite d'un rachat de service et sur ceux acquis à la suite du transfert d'un régime complémentaire de retraite (RCR).

Selon les résultats de ces évaluations, l'excédent de la caisse des crédits de rente acquis à la suite d'un rachat de service disponible aux fins de la revalorisation s'élève à 3,9 millions de dollars au 31 décembre 1996. Cet excédent devrait permettre de majorer ces crédits de rente le 1er janvier 2000 pour les participants qui avaient exercé leur droit de rachat avant le 1er janvier 1997.

Quant à l'excédent de la caisse des crédits de rente acquis à la suite du transfert d'un régime complémentaire de retraite (RCR) disponible aux fins de la revalorisation, il s'élève à 87,3 millions de dollars au 31 décembre 1996. Cet excédent devrait être distribué aux détenteurs de ces crédits de rente selon les ententes signées par les parties au printemps 1999. Au 31 décembre 1999, les parties n'avaient pas encore convenu des modalités de répartition de l'excédent entre les différents groupes de participants.

Travaux de conversion des systèmes informatiques à l'an 2000

En 1998, la CARRA a complété les travaux de conversion des systèmes sur plateforme centrale. En 1999, elle a apporté les modifications nécessaires dans les systèmes sur plateforme locale et effectué tous les essais requis. Pour minimiser encore plus les risques d'impact sur la clientèle, un plan de secours a été élaboré afin de vérifier le fonctionnement des applications essentielles et de mettre en œuvre les mesures de redressement, s'il y a lieu. Grâce à ces travaux, le passage à l'an 2000 s'est effectué sans aucun impact sur la clientèle.

Application d'autres lois ne relevant pas de la CARRA

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)

Le secrétaire et directeur des affaires juridiques est chargé de l'application de cette loi au sein de la CARRA. Au cours de l'exercice, il a répondu à 29 demandes de renseignements nominatifs.

Son rapport pour l'année 1999 intitulé *La sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels* se trouve en annexe. Il contient la liste des

différents intervenants en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels à la CARRA. De plus, les réalisations en cette matière au cours de la dernière année ainsi que les priorités pour l'an 2000 y sont décrites.

La liste des ententes de communication de renseignements nominatifs conclues entre la CARRA et certains organismes est également jointe à ce rapport.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (décision 96-312)

Pour que l'Administration joue pleinement son rôle dans l'application de la *Charte de la langue française*, le gouvernement s'est doté d'une politique approuvée par le Conseil des ministres le 12 novembre 1996. En vertu de cette politique, chaque ministère ou organisme doit adopter une politique linguistique qui s'harmonise avec sa mission et ses caractéristiques propres.

Cette politique doit être élaborée par un comité permanent relevant du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme, qui a aussi la responsabilité de veiller à son application. Le ministère ou l'organisme fait état de celle-ci dans son rapport d'activité annuel. Le comité permanent de la CARRA a été créé le 19 décembre 1997. Il est formé des personnes suivantes : Diane Bergeron (Direction des services à la clientèle), Serge Birtz (Secrétariat et Direction des affaires juridiques), Patsy McGrath (Direction des systèmes et des technologies). Un membre s'est ajouté depuis : Michel Lagueux (Direction des finances et de l'administration).

En 1997, la CARRA a donc élaboré la politique linguistique destinée à l'orienter en ce qui a trait à la langue de ses communications internes et externes. La version définitive de cette politique a été adoptée par le Comité de direction générale de la CARRA en mars 1999. Par la suite, chaque direction a examiné sa situation au regard des clauses de la politique. Cet examen a permis de dresser un bilan de la situation, à partir duquel un plan de redressement des situations non conformes a été préparé. Les mesures qui devaient être appliquées en 1999 l'ont été.

Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Un bilan en ressources informationnelles pour l'exercice 1998-1999 a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor en août 1999. Les renseignements concernant la mise en œuvre de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information contenus dans ce bilan ont été transmis par le Secrétariat du Conseil du trésor à l'Office de la langue française.

En 1999, la CARRA a fait l'acquisition de micro-ordinateurs conformes à la politique et continuera dans la même veine durant l'année 2000. La CARRA achète des logiciels de développement et leur documentation en français lorsque les versions françaises récentes existent.

Certains systèmes informatiques développés sur micro-ordinateur, par exemple Rachat et SIG-Bénéfices, ont été francisés au cours de l'année 1999. D'autres applications, notamment l'outil d'estimation du coût d'un rachat, ont été élaborées en 1999 et respectent aussi la politique.

Tous les nouveaux logiciels destinés aux utilisateurs et acquis par la CARRA en 1999 ont été livrés en version française. Un nouveau logiciel de communication, GroupWise, a été mis à la disposition de l'ensemble des utilisateurs de la CARRA en remplacement du logiciel ccMail (version anglaise). D'autres logiciels comme Netscape pour l'intranet, Frontpage et Extra ont aussi été implantés à la CARRA.

Les logiciels de développement employés permettent l'utilisation du français intégral et respectent la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information ainsi que les orientations technologiques de la CARRA.

Code d'éthique et de déontologie

Le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la CARRA*[16] a été adopté le 30 juin 1999. On y trouve les principes d'éthique et les règles de déontologie qui pourront guider le président et le vice-président de la CARRA dans l'exercice de leurs fonctions. Il est notamment prévu qu'ils ont la responsabilité de contribuer à la réalisation de la mission qui est confiée à la CARRA avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité, et ce, dans le respect du droit.

Depuis l'adoption du Code, aucun manquement aux principes et règles qu'il renferme n'a été constaté. En conséquence, il n'y a eu aucune décision prise en cette matière ni aucune sanction imposée par l'autorité compétente.

Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche de personnes handicapées et de personnes appartenant à diverses composantes de la société québécoise

La volonté ferme du gouvernement d'augmenter la présence de groupes cibles (autochtones, anglophones, membres des communautés culturelles) dans la fonction publique s'est traduite tout d'abord par l'établissement d'un objectif d'embauche de 25 % dans le cadre du Programme d'emplois d'été 1999 pour les étudiants. Par la suite, ce même objectif d'embauche a été retenu pour le personnel régulier et occasionnel ainsi que pour les stagiaires nouvellement diplômés.

En vertu du projet de loi 51 (1999, chapitre 58) adopté en novembre 1999, les sous-ministres et les dirigeants d'organismes publics sont désormais imputables des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés en matière d'accès à l'égalité en emploi. Il importe de souligner que les autres objectifs au regard de l'accès à

16. Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., chapitre M-30), une copie de ce code se trouve en annexe.

l'égalité continuent de s'appliquer. Ainsi, le Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes comporte des objectifs liés à la représentation des femmes au sein des différentes catégories d'emploi. Quant au Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées, son objectif est une représentation de 2 % par ministère ou organisme.

En plus des orientations que le gouvernement s'est données pour augmenter la présence des membres de groupes cibles, il a aussi établi des objectifs de renouvellement du personnel de la fonction publique québécoise. Ce renouvellement se fait soit par la tenue de concours de recrutement réservés aux personnes en voie de terminer la dernière année d'études requise pour remplir les conditions d'admission de l'emploi en question, soit par l'utilisation d'une liste de déclaration d'aptitudes déjà produite à la suite d'un concours de recrutement réservé qui est tenu aux mêmes conditions. Le renouvellement se fait également grâce à des concours de recrutement n'exigeant que les conditions d'admission minimales ou grâce à une liste de déclaration d'aptitudes déjà produite pour un concours de recrutement tenu aux mêmes conditions.

Pour se conformer aux orientations gouvernementales, la CARRA a pris différentes mesures au cours de l'année 1999. Ainsi, pour les emplois réguliers, le recrutement a été utilisé pour combler des postes dans des domaines spécialisés (actuaire, analyste en informatique, technicien en informatique). On a engagé cinq personnes déclarées aptes lors de concours comportant des conditions d'admission minimales, soit 62,5 % du recrutement effectué. Les autres postes à combler exigeaient des années d'expérience. Dans le cas des trois autres emplois, aucun membre de groupes cibles possédant le niveau de qualification requis n'était inscrit sur la liste de déclaration d'aptitudes.

Pour les emplois occasionnels, les possibilités de se conformer aux orientations gouvernementales concernant les groupes cibles étaient rares. En effet, les employés saisonniers et les employés occasionnels inscrits sur une liste de rappel comblent les besoins de la CARRA en main-d'œuvre qualifiée, mais, en raison des droits de rappel dont ils disposent, l'organisme a peu d'occasions d'engager des ressources membres de groupes cibles. En plus de ceux prolongés au cours de l'année, 36 contrats ont été accordés aux personnes possédant un droit de rappel, soit 80 % des contrats pour des emplois occasionnels. Pour les neuf contrats qui ont fait l'objet d'une recherche dans le fichier des employés occasionnels, la CARRA a engagé trois membres des communautés culturelles, ce qui représente 33,3 % de l'embauche.

Pour les emplois réservés aux étudiants et aux stagiaires nouvellement diplômés, la CARRA a engagé tous les membres de groupes cibles qui lui ont été proposés par le service de placement étudiant, soit respectivement 22,2 % et 33,3 % de l'embauche.

Voici un bilan des efforts déployés par la CARRA pour atteindre les objectifs :

Personnel régulier

Nombre de personnes engagées lors de concours comportant des conditions d'admission minimales (renouvellement de la main-d'œuvre) :	5
Nombre de personnes recrutées avec expérience requise (absence de membres de groupes cibles dans la liste de déclaration d'aptitudes) :	3
Nombre total de personnes recrutées :	8

Personnel occasionnel

Nombre de personnes avec droit de rappel (absence de membres de groupes cibles) :	36
Nombre de personnes recrutées dans le fichier des employés occasionnels :	9 (dont 3 membres de groupes cibles)
Nombre total de personnes recrutées :	45

Étudiants

Nombre total de personnes recrutées :	9 (dont les 2 membres de groupes cibles proposés par le service de placement étudiant)

Stagiaires nouvellement diplômés

Nombre total de personnes recrutées :	3 (dont le seul membre de groupes cibles proposé par le service de placement étudiant)

Plan d'action pour 2000

Enjeux

En vertu de la loi sur le RREGOP, la CARRA doit réviser une rente trois ans après sa date de mise en paiement. L'an 2000 marquera le troisième anniversaire du programme de départs volontaires (PDV). Il faudra donc effectuer la révision d'au moins 36 000 dossiers, soit près de trois fois le niveau d'activité normal.

Dans son plan d'action pour 1999, la CARRA visait à diminuer le nombre de dossiers de rachat en attente de traitement à la suite du programme de départs volontaires en le ramenant approximativement à 5 000, ce qui correspond à un délai de traitement moyen de trois mois. Cet objectif n'a pu être atteint même si les cibles que l'organisme s'était fixés au regard du nombre de dossiers de rachat traités ont été dépassés.

Force est de constater que le nombre de demandes de rachat que nous recevons n'est pas revenu au niveau qui était courant avant le programme de départs volontaires. Il est difficile de savoir si ce phénomène découle du fait que le programme a sensibilisé les participants des régimes de retraite aux avantages d'un rachat de service ou s'il reflète une nouvelle réalité.

Il faut continuer à améliorer les services de renseignements de première ligne. Par conséquent, il est important de déployer les efforts requis pour réduire davantage le nombre d'appels rejetés et pour respecter les critères de performance propres aux organismes efficaces. La CARRA doit aussi poursuivre les travaux d'amélioration relatifs à ses méthodes administratives et à ses outils informatiques afin de servir ses clientèles plus efficacement et rapidement.

La CARRA doit continuer sa stratégie de communication à l'égard des participants non actifs. Leur nombre élevé, soit près de 305 000, ainsi que la nécessité, corroborée par les membres des comités de retraite, d'informer ces personnes de leurs droits justifient le maintien des activités entreprises.

Durant l'année 2000, nous visons à compléter le traitement de l'ensemble des dossiers des participants non actifs du RRE et du RRF ayant uniquement droit à un remboursement de cotisation (8 500 dossiers) et à continuer celui des dossiers des participants non actifs ayant entre 65 et 67 ans (2 650).

Le projet de déclaration de l'employeur revêt une grande importance sur le plan stratégique pour la CARRA et ses participants. Notre organisme compte beaucoup sur le développement d'un nouveau mode de collecte et de transmission des données de participation pour améliorer la qualité de son registre de participation et la mise à jour des données qu'il renferme. Un registre plus complet et précis permettrait à la CARRA d'offrir à sa clientèle un niveau de service supérieur et de mettre à sa disposition des outils modernes comme ceux utilisés pour le commerce électronique. Les travaux relatifs au projet ont été suspendus en 1999 et aucune décision sur le démarrage de ce dernier n'a été prise par les parties négociantes en raison des négociations relatives au renouvellement des conventions collectives.

La CARRA a franchi le cap de l'an 2000 avec succès. Les efforts et les montants importants consentis en vue de la conversion des systèmes sur plateforme centrale et sur plateforme locale ont porté fruit et ont permis d'assurer en tout temps les services à la clientèle. Pour parer à la moindre éventualité, un plan de secours tenant compte des systèmes informatiques et des communications internes et externes de l'organisme avait également été mis au point. Au cours du premier trimestre de 2000, l'exécution de divers travaux de suivi et de surveillance des systèmes informatiques est prévue.

Étant donné l'aboutissement en décembre 1999 des négociations menées dans les secteurs public et parapublic, la CARRA devra faire face à une surcharge de travail et ajuster le plus rapidement possible ses processus administratifs pour faire en sorte que les prestations accordées à ses clientèles tiennent compte des nouveaux avantages convenus entre les parties négociantes. Ainsi, il faudra effectuer divers travaux concernant, entre autres, la revalorisation des crédits de rente accordés à la suite du transfert d'un régime complémentaire de retraite (RCR), la réduction des taux de cotisation et l'amélioration des dispositions des régimes.

En 1999, le gouvernement a lancé le projet GIRES, qui vise à intégrer dans un même système informatique la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Ce système est appelé à remplacer SAGIP et SYGBEC, dont les origines remontent au début des années 1970. La CARRA, quoique n'utilisant plus SYGBEC, devra effectuer certaines analyses afin de déterminer le calendrier d'implantation de GIRES par rapport à ses activités courantes.

En outre, le gouvernement a proposé un nouveau cadre de gestion pour la fonction publique et il compte légiférer en cette matière sous peu. Ce nouveau cadre aura des conséquences pour la CARRA, qui est un organisme extrabudgétaire et paritaire et aussi une unité autonome de service. Signalons également que le gouvernement favorise la mise en œuvre de projets reliés aux nouvelles technologies de l'information et des communications. La CARRA devra suivre cette évolution et en profiter pour moderniser ses outils dans le but de servir encore mieux sa clientèle.

La dissociation RREGOP/RRPE devrait se traduire par l'adoption d'un projet de loi en 2000. Il se pourrait aussi que les négociations dans les secteurs public et parapublic débouchent sur des dispositions différentes pour le RRPE, ce qui nécessiterait de modifier nos

systèmes informatiques en fonction du résultat des discussions. La mise en place du RRPE pourrait entraîner des travaux importants en 2000.

La CARRA est un organisme extrabudgétaire depuis avril 1996. Lors de la dernière analyse budgétaire, les parties négociantes ont reconnu qu'il fallait se pencher sur la méthode de détermination de l'enveloppe budgétaire et sur le suivi budgétaire à l'égard des frais d'administration imputables aux régimes de retraite. Il nous faudra mettre en place au moment opportun les recommandations de la firme de consultation retenue par les parties négociantes.

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle

Accessibilité aux services de renseignements

Pour améliorer l'accès à ses services de renseignements, la CARRA a établi les cibles suivantes :

- assurer l'accès téléphonique de première ligne après un maximum de 1,8 appel infructueux;
- voir à ce que le taux d'abandon des appels mis en attente soit inférieur à 8 %;
- faire en sorte que les préposés aux renseignements reçoivent en entrevue 80 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes;
- traiter, dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins, 75 % de la correspondance générale et des estimations de rente;
- faire en sorte que 85 % des employeurs joignent un préposé aux renseignements au premier appel.

Qualité des décisions

Les décisions prises par la CARRA à l'égard des rachats, des remboursements de cotisations et des nouvelles rentes doivent être conformes aux dispositions et aux règles d'application des régimes de retraite qu'elle administre.

Pour assurer la qualité des décisions, la CARRA s'est fixé la cible suivante :

- maintenir à 100 % le taux de conformité des décisions relatives aux rachats, aux remboursements de cotisations et aux nouvelles rentes.

Continuité et stabilité des revenus à la retraite

Pour assurer la continuité et la stabilité des revenus à la retraite, la CARRA a établi les cibles suivantes :

- mettre en paiement 98 % des nouvelles rentes en assurant la continuité du revenu, c'est-à-dire dans le mois suivant celui de la prise de la retraite (Cette cible concerne toute demande de rente reçue au moins 20 jours avant la date de la retraite. Cette continuité du revenu est assurée grâce à une confirmation de rente ou, au besoin, grâce à une avance de fonds.);
- traiter et confirmer 90 % des nouvelles rentes au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande.

Délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement

Pour améliorer le délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement, la CARRA a établi les cibles suivantes :

- ramener le délai de traitement moyen d'une demande de rachat à trois mois d'ici le 30 juin 2000;
- confirmer 98 % des demandes de remboursement de cotisations dans les 60 jours de la date de la demande.

Qualité des données de participation

Pour assurer la qualité des données de participation, la CARRA s'est fixé la cible suivante :

- avoir traité et validé, au 31 décembre 2000, 98 % des déclarations annuelles de l'employeur pour l'année 1999 (produites en 2000).

Projets d'envergure

Amélioration des méthodes de travail du Service à la clientèle

Dans le but d'optimiser le fonctionnement du Service à la clientèle, la CARRA doit revoir l'organisation du travail et l'étayer d'outils informatiques et de pratiques de gestion efficaces.

Une étude des méthodes de travail a été effectuée et elle a abouti à un plan directeur comportant des projets d'ordre administratif et informatique. Grâce à ces derniers, la CARRA vise à mettre en place les structures et les mécanismes qui lui permettront d'améliorer encore plus le niveau de service offert aux personnes qui font appel à ses services de renseignements.

Les projets de type administratif visent à :

- définir le niveau de service du Service à la clientèle;
- améliorer les méthodes de travail;
- développer et maintenir l'expertise du personnel par le biais d'un programme de formation;
- implanter un système de réponse vocale interactive;
- développer des outils de travail;
- développer des outils de mesure et élaborer un programme d'évaluation de la qualité et de la productivité.

Quant aux projets de type informatique, ils visent à :

- mettre au point un nouvel outil d'estimation d'une rente qui répondra aux besoins et qui sera éventuellement mis à la disposition des employeurs dans le site Internet de la CARRA;

- développer le dossier « client électronique » grâce à la création d'une application qui permettra de regrouper par thème l'information se trouvant dans le dossier d'une personne.

Nouveaux bulletins décrivant les principaux régimes de retraite

Une nouvelle version des bulletins décrivant les principaux régimes de retraite administrés par la CARRA devait être produite à la fin de 1999. Étant donné que les négociations dans les secteurs public et parapublic ont permis la conclusion d'une entente de principe en décembre 1999 et que les régimes de retraite vont être modifiés à la suite de celles-ci, la production de ces publications a été reportée à l'année prochaine. C'est donc en 2000 que la CARRA rédigera, imprimera et expédiera les versions française et anglaise des bulletins portant sur les régimes de retraite suivants : le RREGOP, le RRPE, le RRE (Régime de retraite des enseignants), le RRF (Régime de retraite des fonctionnaires), le RRCE (Régime de retraite de certains enseignants) et le RRAPSC (Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels).

Modification du relevé de compte transmis aux particuliers

Lorsqu'un particulier doit une somme à la CARRA, nous lui transmettons un relevé de compte. Au cours des années, on a constaté que ce relevé ne fournissait pas assez d'explications, notamment à cause des nombreuses modifications apportées aux dispositions et méthodes de calcul relatives aux rachats de service.

Une étude a été réalisée en 1999 en vue de refondre le relevé et d'apporter des modifications au système comptable pour qu'il tienne compte des nombreuses demandes d'amélioration qui ont été formulées.

La refonte du système aura comme effet d'améliorer et de simplifier le contenu du relevé de compte et d'en améliorer aussi la présentation.

Opération spéciale concernant les participants non actifs

L'équipe spéciale de huit agents de rentes mise sur pied pour informer les participants non actifs de leurs droits et pour traiter leurs demandes a réglé, au 31 décembre 1999, près de 15 000 dossiers. Cette opération a notamment permis de compléter le traitement des dossiers des participants non actifs de 69 ans et plus ainsi que de ceux de 55 ans et plus ayant l'option de choisir entre un remboursement avec intérêts ou une rente différée.

Au cours de l'année 2000, la CARRA compte traiter environ 10 000 dossiers, ce qui devrait, conjugué au processus de fermeture automatique d'un dossier développé en 1999, lui permettre de :

- terminer le traitement de l'ensemble des dossiers des participants non actifs du RRE et du RRF ayant uniquement droit à un remboursement sans intérêt (environ 8 500 dossiers);
- poursuivre le traitement des dossiers des participants non actifs âgés de 65 à 69 ans (environ 1 500 dossiers sur les 2 650 qui restent pourront être traités en 2000).

Évaluation qualitative des principaux documents de masse par des groupes de discussion

Compte tenu notamment de la diversité des régimes de retraite et des modifications qui y sont périodiquement apportées, la CARRA a décidé d'évaluer les documents de masse afin de vérifier s'ils sont bien compris par la clientèle visée. L'exercice se fera par l'entremise de groupes de discussion représentant les clientèles.

L'objectif ultime est d'améliorer, au besoin, nos documents de masse pour que les gens concernés puissent bien comprendre l'information qui leur est transmise et puissent ainsi prendre la bonne décision au bon moment.

En 2000, la CARRA se propose de faire évaluer par un groupe de discussion un nouveau document qui servira à estimer les droits de tout participant qui songe à démissionner ou à prendre sa retraite.

Étude en vue d'améliorer l'état de participation

L'état de participation est un document qui fournit aux participants le détail de leur participation à leur régime de retraite. Il est expédié tous les trois ans à l'ensemble des participants en fonction du réseau auquel ils appartiennent ou dès qu'une opération est effectuée au dossier d'un participant, par exemple : la correction d'une donnée entraînant un trop-perçu ou une insuffisance, un rachat, un transfert de régime.

Il a été jugé opportun de faire une étude de l'état afin d'identifier les améliorations qui pourraient être apportées à sa présentation ainsi qu'aux types de renseignements qu'il contient. L'objectif ultime est de le rendre encore plus facile à comprendre par les participants qui le consultent.

Automatisation du processus de transfert au Curateur public des sommes non réclamées

En vertu de nouvelles dispositions législatives et réglementaires concernant les biens non réclamés, la CARRA devra, à compter de 2001, transférer au Curateur public les sommes non réclamées par les personnes en droit de le faire, notamment les participants non actifs de 73 ans ou plus. Les principales obligations incombant à la CARRA se résument comme suit :

- transmettre un avis écrit aux ayants droit;
- remettre les sommes requises au Curateur public et produire un relevé de ces dernières;
- assurer le caractère confidentiel des renseignements nominatifs transmis et tenir à jour une liste des biens non réclamés.

La CARRA devra mettre sur pied un processus automatisé permettant la sélection des dossiers, le calcul de la somme à transférer, l'émission du paiement et la mise à jour des états de participation.

Activités visant à réduire le nombre important de demandes de rachat en attente de traitement

Les membres de la nouvelle équipe affectée à cette tâche sont entrés en fonction en février 1999. Même si le nombre de demandes traitées a dépassé les prévisions, le délai de traitement moyen n'a pu être ramené à trois mois à cause du nombre élevé de nouvelles demandes reçues par la CARRA. Le nombre de demandes en attente se chiffrait à près de 11 000 à la fin de 1999, ce qui représente un délai de traitement approximatif de huit mois.

Il a donc été convenu de maintenir en fonction cette équipe pour l'ensemble de la prochaine année. Cette approche devrait permettre à la CARRA d'atteindre son objectif opérationnel d'ici l'été 2000. Elle a également comme avantage de lui assurer la présence d'un nombre suffisant d'employés pour faire face à l'ouverture probable de nouveaux droits en matière de rachat découlant de l'aboutissement des négociations dans les secteurs public et parapublic.

Mise au point d'un outil d'estimation du coût d'un rachat

Cet outil sera fourni aux employeurs pour leur permettre d'effectuer des estimations du coût d'un rachat à l'intention des membres de leur personnel. Il pourrait amener une réduction du nombre de demandes de rachat si, dans un certain nombre de cas, le participant décidait de ne pas faire de demande à cause du résultat de l'estimation. En outre, il pourrait éventuellement être combiné à un ou plusieurs autres outils pour déterminer la rentabilité d'un rachat ou son effet sur la rente.

Le développement de l'outil en vue de sa mise en place dans le site Internet de la CARRA a été amorcé en 1999. En 2000, il sera évalué dans le cadre d'un projet pilote afin de le mettre éventuellement à la disposition des employeurs. Il faudra aussi analyser les répercussions de l'outil sur les activités de la Direction des services à la clientèle.

Si la CARRA décide de déployer l'outil, il faudra ensuite en faire la promotion auprès des employeurs.

Révision des nombreuses rentes du programme de départs volontaires (PDV) trois ans après leur mise en paiement

Durant l'année 2000, le nombre de rentes à réviser sera d'au moins 36 000, soit environ trois fois le volume d'activité normal. Cette situation découle du fait qu'une quantité exceptionnelle de nouvelles rentes ont été mises en paiement en 1997 dans le cadre du PDV.

Pour faire face à cette charge de travail, la CARRA a mis en œuvre un projet d'automatisation et de certification du processus de révision des rentes. Le premier essai s'est traduit par un taux de certification de 35 %, mais nous espérons pouvoir améliorer ce taux en raffinant les diverses validations effectuées. Toutefois, ce n'est qu'au début de 2000 que nous connaîtrons l'efficacité réelle du processus d'automatisation. Par conséquent, en cas de besoin, la CARRA prévoit engager temporairement quatre agents de rentes pour la période du 1er mars au 31 décembre 2000.

Livraison 2 du système SIG-Bénéfices

Le SIG-Bénéfices est un système informatique essentiel à la gestion des prestations versées par la CARRA. Sa refonte doit se faire en deux phases ou livraisons. La première a eu lieu en 1999 et la seconde est prévue en 2000.

Dans le cas de la livraison 2, il s'agit de refondre le processus d'émission des confirmations pour différents types de prestation : rente de retraite, rente de retraite pour invalidité, remboursement de cotisation, transfert dans un compte de retraite immobilisé (CRI), etc. Ce projet en apparence simple nécessite des travaux importants. Ainsi, à lui seul, le processus de confirmation des rentes de retraite comporte une banque de données d'environ 400 paragraphes, lesquels sont accessibles selon un programme informatique qui tient compte des prestations accordées et des choix effectués par chaque nouveau retraité de l'un des multiples régimes de retraite (RREGOP, RRAS, RRPE, RRE, RRF, RRCE, RREFQ, RRAPSC, etc.) administrés par la CARRA.

Révision du plan de relève en cas de sinistre

Le plan de relève des activités sur lequel la CARRA se base pour assurer la poursuite de l'ensemble de ses activités en cas de sinistre date de 1994. Compte tenu des multiples changements survenus depuis, notamment le déménagement dans de nouveaux locaux, la conversion du système d'exploitation DOS au système Windows et le développement d'applications sur plateforme locale, il est essentiel de l'adapter à la situation actuelle.

Ce plan doit être la pierre angulaire sur laquelle repose notre stratégie de reprise des activités après un sinistre. Cette stratégie tient compte d'objectifs fixés pour la relève des systèmes autant sur plateforme centrale que sur plateforme locale. Étant donné qu'il n'existe actuellement pas de plan de relève au niveau local, la CARRA prévoit en élaborer un en deux phases. La première a été amorcée au cours des derniers mois de 1999 et la seconde se déroulerait en 2000.

Dans le cas de la première phase du projet, la CARRA devra définir de façon réaliste les balises et les délais pour la remise en marche des activités à la suite d'un sinistre. Quant à la seconde phase, elle nécessitera une révision complète du plan de relève effectuée par toutes les directions de la CARRA, puis sa mise en place.

Hausse du budget consacré à la formation du personnel

La CARRA reconnaît que le développement des connaissances et des compétences de son personnel est un élément important pour offrir des produits et des services de qualité à ses clientèles. Au cours des dernières années, les besoins ont passablement augmenté, notamment à cause de l'avènement des nouvelles technologies de l'information et des communications, et ils dépassaient de deux à trois fois le budget qui était accordé. De plus, en établissant des comparaisons avec d'autres organismes et ministères de l'appareil gouvernemental, on constatait que le budget de formation de la CARRA et le ratio par personne étaient en deçà de ceux de ces autres ministères et organismes.

Depuis quelques années, le budget annuel accordé au plan de développement des ressources humaines (PDRH) de la CARRA était relativement stable. Il a été de 81 700 $ en 1995-1996 et 1996-1997 et de 86 700 $ en 1997-1998, 1998-1999 et 1999. Pour l'année 2000, ce budget sera porté à 126 700 $, ce qui représente une hausse de 46 %.

Modification des processus administratifs et des systèmes informatiques en vue de la dissociation RREGOP/RRPE

Les travaux qui devront être effectués au cours de 2000 pour faire du RRPE un régime totalement distinct du RREGOP seront tributaires du résultat des discussions entre le gouvernement du Québec, les associations de cadres et les organisations syndicales.

Suivant la formule de dissociation retenue, ce projet pourrait exiger un budget additionnel pour que soient apportés aux processus administratifs et aux systèmes informatiques les changements nécessaires. Les principales modifications qui pourraient être faites à la suite de la dissociation RREGOP/RRPE concernent :

- la gestion de l'adhésion au RREGOP ou au RRPE;
- les transferts de fonds entre les deux régimes;
- le droit à une prestation du RRPE;
- le rachat de périodes de congé sans traitement.

Mise en place de modifications législatives

L'issue des négociations entre le gouvernement et les associations syndicales étant maintenant connue, il faut apporter un certain nombre de modifications aux systèmes informatiques et aux processus administratifs. Certains changements ont peu d'incidence sur le plan informatique (ex. : révision des taux de cotisation au RREGOP et au RRPE), tandis que d'autres (ex. : modification de la formule d'indexation des rentes pour les années de service acquises après janvier 2000) ont un impact plus important. En outre, la CARRA devra modifier ses systèmes afin de tenir compte de nouvelles dispositions non reliées aux négociations et affectant les régimes de retraite.

Lorsque l'ensemble des modifications seront sanctionnées, la CARRA devra agir rapidement, puisque leur date d'entrée en vigueur sera le plus souvent rétroactive au 1er janvier 2000.

Implantation d'un processus de validation à l'entrée des données de participation

Pour augmenter la fiabilité des informations qui figurent dans le dossier d'un participant, la CARRA a l'intention de renforcer les règles de validation utilisées lors de l'enregistrement des données qui concernent notamment les rachats, les remboursements, les ententes de transfert, les rentes calculées manuellement. Ces validations permettront d'assurer une plus grande cohésion entre les différentes sources d'information susceptibles d'avoir une incidence sur le dossier d'un participant.

Redémarrage du projet de déclaration de l'employeur

La CARRA prévoit redémarrer le projet uniquement après avoir obtenu l'accord des parties négociantes et un budget additionnel pour le réaliser. Étant donné que les activités relatives à ce projet ont été suspendues à l'automne 1998 et que l'équipe chargée du projet a été démantelée, des travaux de redémarrage devront être entrepris avant d'envisager la reprise de la réalisation en 2000. Il faut reconstituer l'équipe chargée du projet et celle chargée de l'architecture, puis réviser la stratégie de réalisation globale en fonction des décisions rendues par les comités de retraite, des budgets disponibles et de l'échéancier fixé.

Compte tenu des changements survenus depuis la conception du projet en 1997, notamment à la suite du résultat des négociations et de la dissociation RREGOP/RRPE, il sera également nécessaire de réviser l'architecture des traitements. Il faudra aussi réévaluer les coûts du projet ainsi que l'architecture technologique à la lumière des plus récentes innovations technologiques en matière d'échange électronique de données.

Ce n'est qu'une fois ces étapes franchies et le manuel de gestion du projet rédigé que la CARRA pourra produire le cahier des charges et lancer les appels d'offres en vue de la réalisation technique. En 1999, la CARRA a effectué une analyse de la rentabilité du projet pour le compte des parties, la conclusion étant qu'il serait rapidement rentable. La CARRA a aussi obtenu des avis de Revenu Canada et de la Commission d'accès à l'information, qui confirment la conformité des orientations retenues.

Amélioration du programme de correction et de consolidation des anciennes données de participation

À la suite de l'étude de faisabilité réalisée en 1999, la CARRA a décidé d'améliorer le programme de correction et de consolidation des anciennes données de participation. Parmi les activités envisagées en 2000, il y

aurait la révision de certaines règles de validation afin de les rendre plus efficaces et l'apport de modifications aux méthodes de travail. L'objectif poursuivi est d'accroître la qualité des activités de correction en mettant l'emphase sur la correction des anomalies ayant une plus grande incidence sur le plan financier pour les participants.

Implantation de l'entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour éviter d'avoir à exiger des originaux

Grâce à l'entente conclue avec la RAMQ, la CARRA n'aura plus à exiger les originaux de divers documents (ex. : les certificats de naissance) au moment du traitement des demandes de rente, de prestation de décès, de rachat de service, etc. Elle évitera ainsi des frais aux requérants et contribuera à améliorer le délai de traitement des dossiers.

Il faudra d'abord trouver une façon de mettre à jour les données de la CARRA en fonction des informations fournies par la RAMQ. La solution adoptée devra permettre au personnel de la CARRA de consulter les données ainsi mises à jour.

La première phase du projet a permis de déterminer les besoins et les modalités de consultation ainsi que les mécanismes à mettre en place en fonction des clientèles, du type de demande et des données transmises par la RAMQ. Elle a aussi permis de préciser les modifications à apporter aux formulaires pour tenir compte de la nouvelle orientation et d'établir s'il faut mettre en œuvre des mesures transitoires.

Cette première phase s'est terminée par une évaluation des coûts de développement et une proposition d'échéancier des activités prévues. La seconde phase est prévue de janvier à décembre 2000 et comporte la réalisation proprement dite du projet.

Mise en place d'un nouveau cadre de gestion budgétaire

La CARRA étant un organisme extrabudgétaire, il fallait revoir la méthode utilisée pour déterminer son enveloppe budgétaire et pour imputer les dépenses d'administration à l'égard des différents régimes de retraite.

Les parties négociantes ont donc commandé une étude auprès d'une firme de consultation et les recommandations de cette dernière ont été connues à l'automne 1999. Dans un premier temps, il est prévu d'exécuter la phase de suivi des dépenses par régime d'ici mars 2000. Dans un deuxième temps, la CARRA mettra en place les mécanismes du nouveau processus de détermination de l'enveloppe budgétaire pour l'an 2001.

Parachèvement des travaux de restructuration et d'informatisation du cahier des normes

Amorcée en 1999, la restructuration du cahier des normes, ouvrage de plusieurs centaines de pages décrivant l'ensemble des normes sur les régimes de retraite administrés par la CARRA, devrait prendre fin à l'automne 2000, tel qu'il était prévu. L'ouvrage sera alors accessible à l'ensemble des membres du personnel de la CARRA par le biais d'un réseau intranet. Cette opération a nécessité d'établir des règles de rédaction et de typographie ainsi que des procédures de mise à jour et de validation pour uniformiser le contenu du document. Le produit fini permettra de consulter avec aisance le cahier des normes à l'aide de mots-clés.

Mise sur pied d'un réseau intranet

Le projet vise à doter la CARRA et les comités de retraite d'un réseau intranet pour, notamment, diffuser de l'information, faire des recherches documentaires rapides et faciliter le travail en équipe ou en comité. L'implantation d'un intranet à la CARRA permettra d'améliorer le fonctionnement interne de l'organisme, de réduire les coûts d'impression et de reprographie et de démocratiser l'accès à l'information. Les deux premières phases du projet, c'est-à-dire l'analyse des besoins et l'acquisition du matériel et des logiciels nécessaires ainsi que la mise en place de l'environnement partageable (collecticiel), sont terminées. Il reste à définir l'arborescence du réseau et son contenu et à construire le site. Par la suite, la CARRA y versera graduellement des documents et en permettra l'accès de façon sécuritaire et efficace aux membres des comités de retraite.

Modification du système de production des facteurs d'équivalence rectifiés (FER)

La livraison 1 du système de production des FER mis en place en 1999 a permis d'atteindre l'objectif initial établi par le gouvernement fédéral, soit de produire les relevés FER pour les années 1997 et 1998. Toutefois, des changements doivent être faits au système pour que la production de ces relevés se fasse selon un calendrier fixé par le gouvernement fédéral et pour qu'elle soit conforme aux nouvelles exigences de la loi.

Ces changements, qui constituent la livraison 2, se feront en deux phases. La première permettra la production des FER selon le calendrier initial en 1999. Quant à la seconde phase, elle englobera la conversion des données, la migration vers une base de données centrale et le développement d'une transaction permettant de consulter et de corriger les FER produits par la CARRA. Cette phase doit être exécutée pour le 31 janvier 2000. Par la suite, la production des FER devra se faire aux 60 jours conformément à la loi fédérale.

Étude concernant le progiciel AGI

En 1999, la CARRA a déployé le progiciel de suivi des demandes AGI. Ce dernier ne répond pas suffisamment aux attentes et un plan de redressement à court terme a été amorcé en cours d'année pour régler certains problèmes de performance.

Toutefois, il faut aussi se questionner sur l'évolution de ce progiciel. À cette fin, un mandat a été confié à une firme externe pour qu'elle réalise une étude sur

laquelle la CARRA se basera pour déterminer s'il faut conserver ou remplacer AGI. Cette étude devra prendre en considération les aspects administratifs, organisationnels et technologiques et proposer un plan d'ensemble englobant différentes solutions, dont le remplacement d'AGI par un nouveau progiciel développé avec un langage de programmation connu à la CARRA.

Étude concernant le remplacement du logiciel Dataflex et la refonte des applications développées avec celui-ci

Le logiciel Dataflex doit être abandonné, car il fonctionne avec le système d'exploitation DOS et restreint les avantages des produits plus modernes utilisés par la CARRA. Un plan de migration est en voie d'élaboration pour remplacer Dataflex et refondre ou remplacer les applications développées avec ce dernier. Celles-ci englobent les systèmes utilisés pour produire la correspondance (propositions de rachat, lettres, etc.) transmise à la clientèle.

L'étude réalisée par la CARRA tient compte des aspects administratifs et technologiques et comporte un plan de refonte éventuelle des applications Dataflex, jugées essentielles par les différentes unités administratives, qui prend en considération le développement d'une fonction commune de production de la correspondance. Cette étude renferme un échéancier des travaux à effectuer et une liste de toutes les applications visées et elle indique les coûts de refonte de chaque application. Cette refonte devra aussi être faite en favorisant les produits déjà utilisés.

Développement d'une fonction commune de production de la correspondance

Dans le contexte du remplacement du logiciel Dataflex, la CARRA doit réaliser une étude de faisabilité portant sur le développement d'une fonction commune de production de la correspondance autre que celle gérée par le progiciel AGI. La solution retenue devra mettre l'emphase sur l'autonomie des utilisateurs en ce qui regarde la gestion du contenu des lettres dont ils ont la responsabilité.

La nouvelle fonction comportera des éléments communs aux différents systèmes utilisés à la CARRA (ex. : l'impression, l'emmagasinage, la récupération et l'archivage) ainsi que des éléments propres à chaque direction ou unité administrative de l'organisme (ex. : la gestion de la correspondance). L'étude devra préciser les besoins des utilisateurs pour les fonctions suivantes : l'enregistrement et la mise à jour des textes, la rédaction des lettres et l'impression.

Au cours de la première phase du projet, soit l'analyse préliminaire, il faudra préciser les avantages, les désavantages et les gains associés au développement d'une fonction commune. La phase subséquente, c'est-à-dire l'architecture, viendra compléter les éléments en place et positionner la fonction commune sur les plateformes centrale et locale et sur les systèmes institutionnels et sectoriels.

Impact du projet GIRES

Lancé en 1999 par le gouvernement du Québec, le projet GIRES vise la gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles. Le nouveau progiciel de gestion qui sera utilisé remplacera les systèmes actuels SAGIP et SYGBEC, dont les origines remontent au début des années 1970. L'implantation s'étendra sur plusieurs années.

En prévision de cette implantation, la CARRA a déjà effectué certaines démarches en 1999. En effet, ses représentants ont participé à des réunions d'information, siégé à un comité de travail et fourni, comme le demandaient les responsables de GIRES, un relevé des applications informatiques et du matériel touchés par le projet. Les activités à réaliser en 2000 sont tributaires de l'évolution du projet à l'échelle gouvernementale.

Mise à niveau des postes de travail

Étant donné que les logiciels, applications et systèmes informatiques utilisés par le personnel de la CARRA exigent de plus en plus de mémoire, les micro-ordinateurs acquis principalement en 1996 et 1997 ne suffisent plus à la tâche. Pour que nous puissions suivre l'évolution technologique liée à des projets comme la mise en place d'un réseau intranet et de nouveaux systèmes sur plateforme locale, il est primordial d'effectuer la mise à niveau des postes de travail.

La solution actuellement retenue prévoit le remplacement ou la mise à jour sur une période de quatre ans de l'ensemble du parc d'ordinateurs de la CARRA en fonction d'un budget annuel de 200 000 $.

Refonte du système de production des relevés de participation pour le RRMAN (Régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale)

À l'heure actuelle, les relevés de participation des députés de l'Assemblée nationale sont produits au moyen du progiciel AION, qui fait appel au système d'exploitation DOS et au logiciel Wordperfect. Il est nécessaire de procéder à une refonte, car la technologie utilisée est désuète et le système n'est pas assez performant.

Le nouveau système mis sur pied devra permettre la saisie ponctuelle des données sur la participation, valider l'admissibilité d'un participant à une rente de retraite et permettre l'impression des résultats du calcul d'une rente et des relevés de participation aussi bien à la CARRA qu'à l'externe.

La refonte pourrait se faire en deux étapes. En premier lieu, il s'agirait de faire une étude pour connaître le coût de la refonte et pour déterminer le meilleur produit disponible répondant à nos besoins. En second lieu, il y aurait la refonte proprement dite.

Amélioration de l'état de participation « administratif »

Pour répondre à certaines demandes de renseignements, le personnel de la CARRA, et plus particulièrement les préposées et préposés aux renseignements, utilisent une version interne dite « administrative » de l'état de participation.

Ce document, qui est consultable à l'écran, ne répond plus aux besoins du personnel de la CARRA qui le consulte afin de répondre aux demandes de renseignements de la clientèle. Il est proposé de faire une étude de la situation en vue d'améliorer l'état, notamment en y ajoutant l'information nécessaire pour avoir un portrait global de chaque participant et en la disposant de façon conviviale pour les utilisateurs.

Étude sur la gestion des risques

Pour atteindre ses objectifs énoncés dans le *Plan d'action annuel 2000*, la CARRA a décidé en 1999 d'entreprendre une étude sur la gestion des risques. Après une analyse visant à évaluer la faisabilité du projet et à en définir la méthodologie, la CARRA a décidé d'aller de l'avant avec ce projet.

L'étude portera sur deux types de risque : le risque que la CARRA n'atteigne pas ses objectifs principaux et le risque que ses activités ne soient pas effectuées aussi économiquement et efficacement que prévu. Grâce à ces travaux, la CARRA aura en main l'information concernant les risques associés à ses activités et sera mieux outillée pour prendre des décisions éclairées. Ces travaux permettront aussi à chaque direction, grâce à une démarche d'autoévaluation coordonnée par l'unité de la vérification interne, de se prémunir contre les événements pouvant nuire à ses activités, à l'atteinte de ses objectifs et à ses relations avec les autres directions.

L'objectif de l'étude est de déboucher sur un outil de base devant guider les orientations et les décisions de la CARRA, et ce, à tous les niveaux. Cet outil sera également très utile pour orienter les travaux de vérification interne.

Aspects financiers des régimes de retraite

Capitalisation

La plupart des régimes de retraite administrés par la CARRA requièrent des participants une cotisation dont le pourcentage varie selon le régime. Dans le cas du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), du Régime de retraite des élus municipaux (RREM), du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ) et du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges, les cotisations des participants, soit plus de 721 millions de dollars en 1999, sont déposées dans des fonds particuliers à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Au 31 décembre 1999, l'actif total confié à la CDPQ avait une valeur marchande de 34,6 milliards de dollars.

Quant aux cotisations des autres régimes, elles sont versées dans le Fonds consolidé du revenu. En 1999, la somme totale de ces cotisations a été de 103 millions de dollars. Leur importance est cependant appelée à diminuer fortement au cours de la prochaine décennie, car les deux principaux régimes concernés, c'est-à-dire le Régime de retraite des enseignants (RRE) et le Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), sont des régimes fermés dont le nombre de participants diminue chaque année.

En ce qui a trait aux cotisations requises des employeurs, la loi prévoit que, pour certains de ces derniers, elles doivent être versées dans un fonds distinct à la CDPQ. Cependant, la plupart des employeurs ne versent pas leur cotisation patronale.

Ainsi, la portion des prestations payables pour le RREGOP et le RRPE qui est à la charge des employeurs ainsi que la totalité des prestations payables pour les autres régimes sont puisées dans ce fonds distinct au fur et à mesure qu'elles sont dues. Lorsque les réserves de ce fonds sont épuisées, le gouvernement y verse aussitôt des sommes puisées dans le Fonds consolidé du revenu.

Obligations des régimes envers les participants

Au 31 décembre 1999, les obligations envers les participants des régimes de retraite administrés par la CARRA s'élèvent à 64,3 milliards de dollars, selon les hypothèses actuarielles jugées les plus probables par la CARRA.

Passif inscrit aux états financiers du gouvernement

Comme le gouvernement ne verse pas ses cotisations, il doit inscrire un passif à ses états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus applicables au secteur public. Dans ses derniers états financiers, soit ceux de l'année terminée le 31 mars 1999, le montant inscrit au passif s'élève à 42,6 milliards de dollars et il correspond à ses obligations selon les hypothèses actuarielles qu'il juge les plus probables.

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Au 31 décembre 1999, l'actif total confié par la CARRA à la CDPQ représentait 42,7 % de l'actif total géré par la CDPQ et faisait encore de la CARRA son principal déposant pour ce qui est de l'actif sous gestion, même si les entrées de fonds nettes ont cessé en 1999.

Cette somme est répartie dans les quatre fonds particuliers suivants :

- le fonds 301, où sont déposées les cotisations des employés syndicables participant au RREGOP, soit 29,7 milliards de dollars;
- le fonds 302, qui renferme les cotisations des employés non syndicables participant[17] au RRPE, soit 4,5 milliards de dollars;
- le fonds 303, dans lequel sont déposées notamment les cotisations des participants du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ) et du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges (RRCHCN), ainsi que les sommes transférées par le gouvernement fédéral au moment de la création de ces régimes, soit 190 millions de dollars;
- le fonds 305, où sont déposées les cotisations des employés et des employeurs visés par le Régime de retraite des élus municipaux (RREM) et par le Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités (RRMCM), soit 195 millions de dollars.

Les fonds 301 et 302 représentent 98,9 % de la valeur de l'actif total confié à la CDPQ par la CARRA.

Ces deux fonds sont gérés conformément à une politique de placement établie conjointement par la CDPQ et par le Comité de retraite du RREGOP ou le Comité de retraite du RRPE, selon le fonds concerné. Les politiques de placement des fonds 301 et 302 ont comme objectifs d'assurer la sécurité du capital et de maximiser le rendement.

17. L'appellation Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) est utilisée par la CARRA à des fins administratives pour décrire les dispositions spéciales du RREGOP établies à l'intention des participants non syndicables de ce régime.

Ces politiques déterminent la répartition à long terme des placements selon les grandes catégories d'actif. De plus, elles précisent les modalités de gestion et les objectifs de rendement attendus à moyen et à long termes ainsi que le mode d'évaluation de la performance du gestionnaire. Chaque politique fait l'objet d'une révision périodique. Les politiques actuelles sont en vigueur depuis 1996. Toutefois, en juillet 1999, des modifications dont l'implantation sera progressive ont été apportées au portefeuille de référence. Parmi ces modifications, il y a lieu de souligner l'intégration de la catégorie hypothèques à celle des obligations et l'introduction de la catégorie marchés boursiers internationaux par produits dérivés (Québec Mondial)[18].

Le nouveau portefeuille de référence retenu pour les fonds 301 et 302 est réparti entre chacune des catégories d'actif suivantes :

	Catégories d'actif	
Répartition cible	**Fonds 301**	**Fonds 302**
Titres à court terme	3 %	3 %
Obligations et hypothèques	41 %	41 %
Actions canadiennes	27 %	27 %
Actions américaines	7 %	6 %
Actions internationales autres qu'américaines	11 %	10 %
Marchés boursiers internationaux par produits dérivés (Québec Mondial)	6 %	8 %
Investissements immobiliers	5 %	5 %

Rendement des fonds et performance du gestionnaire en 1999

Fonds 301 (RREGOP) et 302 (RRPE)

Le taux de rendement annuel du fonds 301, qui est basé sur l'accroissement de la valeur marchande de l'actif, a été de 15,69 %. Ce résultat s'explique par le rendement spectaculaire des marchés boursiers canadien (31,7 %) et étrangers, par le bon rendement de l'immobilier (14,57 %) ainsi que par la très bonne performance des gestionnaires de la CDPQ.

La gestion active du fonds effectuée par la CDPQ a ajouté pour la présente année 2,15 % au taux de rendement attendu (13,54 %) du portefeuille de référence sur la base des indices retenus. Cette performance remarquable est principalement attribuable à de très bons choix stratégiques dans chacun des portefeuilles spécialisés de la CDPQ et à l'accroissement de la pondération en actions étrangères autres qu'américaines au cours de l'année.

Pour la période de quatre années se terminant le 31 décembre 1999, le taux de rendement annuel moyen basé sur la valeur marchande a été de 13,78 %, soit 12,12 % au-dessus du taux d'inflation.

En ce qui concerne le fonds 302, le taux de rendement annuel basé sur la valeur marchande au 31 décembre 1999 a été de 15,73 %. La gestion active exercée par la CDPQ a contribué pour 2,15 % à ce rendement.

Pour les quatre dernières années, le taux de rendement annuel moyen du fonds 302 a été de 13,84 %, soit 12,20 % au-dessus du taux d'inflation.

Les figures 3 et 7 ci-après présentent respectivement la répartition de l'actif au comptant du fonds 301 et du fonds 302 au 31 décembre 1999 sur la base de la valeur marchande.

Quant aux figures 4 et 8, elles présentent respectivement, à titre indicatif, la répartition de l'actif du fonds 301 et du fonds 302 au 31 décembre 1999, mais en fonction de l'exposition effective sur les marchés financiers, c'est-à-dire après la prise en compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Fonds 303 (RREFQ et RRCHCN) et 305 (RREM et RRMCM)

Les taux de rendement des fonds 303 et 305 pour l'année 1999 ont été respectivement de 14,29 % et de 16,66 %.

Au cours des quatre dernières années, le taux de rendement annuel moyen du fonds 303 a été de 12,30 % et celui du fonds 305 de 13,98 %.

Croissance de l'actif

Au cours des dix dernières années, les taux de rendement élevés obtenus, combinés à de constantes entrées de fonds provenant des cotisations des employés, ont permis à l'actif du fonds 301, selon la valeur marchande, de passer de 8,2 milliards de dollars à 29,7 milliards de dollars. Quant à l'actif du fonds 302, selon la valeur marchande, il est passé de 1,7 milliard de dollars à 4,5 milliards de dollars.

Les figures 5 et 9 illustrent l'évolution de la valeur marchande de ces fonds pour la période de 1990 à 1999, tandis que les figures 6 et 10 présentent l'évolution du taux de rendement basé sur la valeur marchande pendant la même période.

Le tableau ci-après indique les taux de rendement basés sur la valeur comptable obtenus au cours des cinq dernières années sur les fonds qui proviennent des cotisations versées par les participants du RREGOP et du RRPE.

Taux de rendement[19] de 1995 à 1999

1995	1996	1997	1998	1999
8,60 %	12,15 %	14,92 %	14,30 %	12,54 %

18. Cette catégorie d'actif est composée de bons du Trésor du gouvernement du Canada, d'obligations du gouvernement du Québec et de contrats à terme sur un certain nombre d'indices boursiers internationaux.

19. Ce taux est déterminé conformément à la loi sur le RREGOP et est basé sur la valeur comptable.

Répartition de l'actif au comptant du fonds 301 au 31 décembre 1999 (sur la base de la valeur marchande)

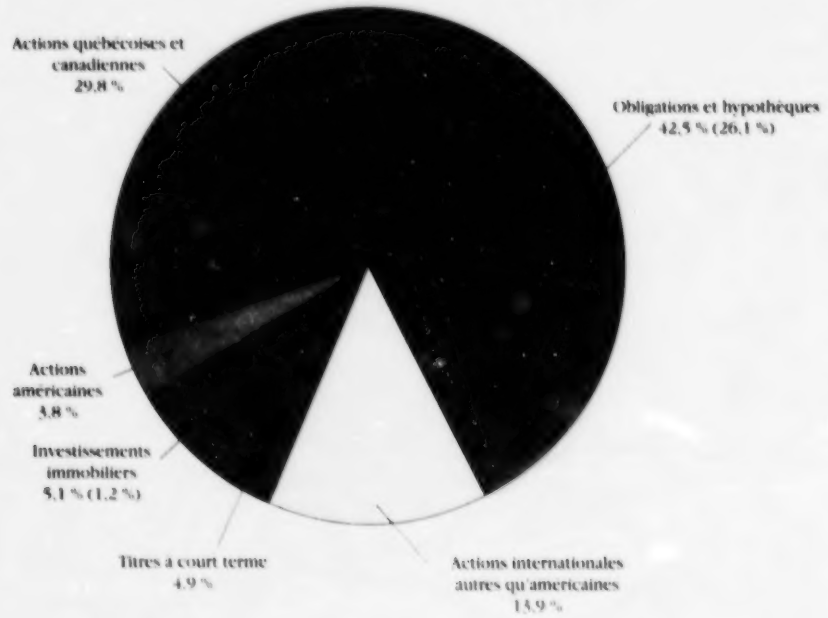


Figure 3

Les chiffres entre parenthèses indiquent le pourcentage en titres du Québec.

Les obligations du Québec incluent les titres émis par le gouvernement du Québec ainsi que les titres émis par des organismes des secteurs public ou parapublic québécois et garantis, par octroi ou autre, par le gouvernement du Québec.

Cette répartition ne tient pas compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Répartition de l'actif du fonds 301 au 31 décembre 1999 en fonction de l'exposition effective sur les marchés financiers (sur la base de la valeur marchande)

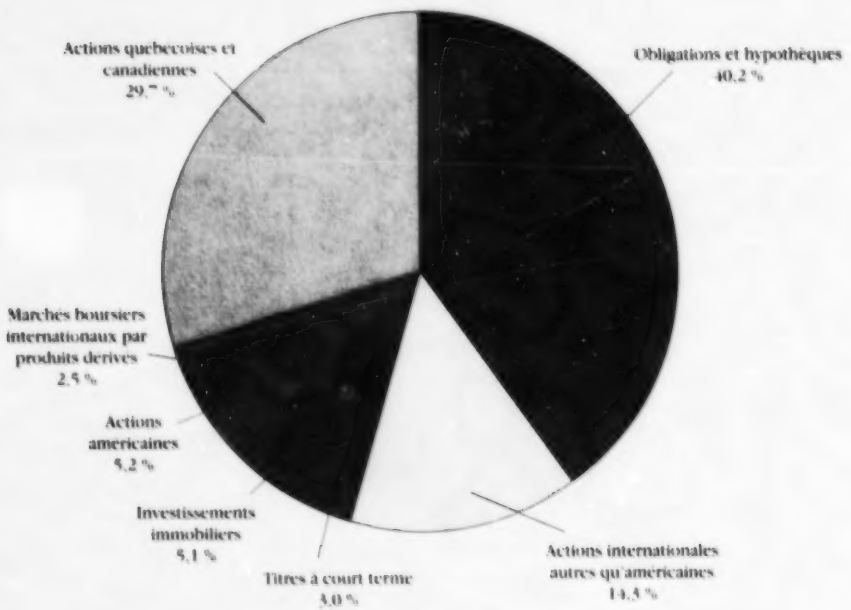
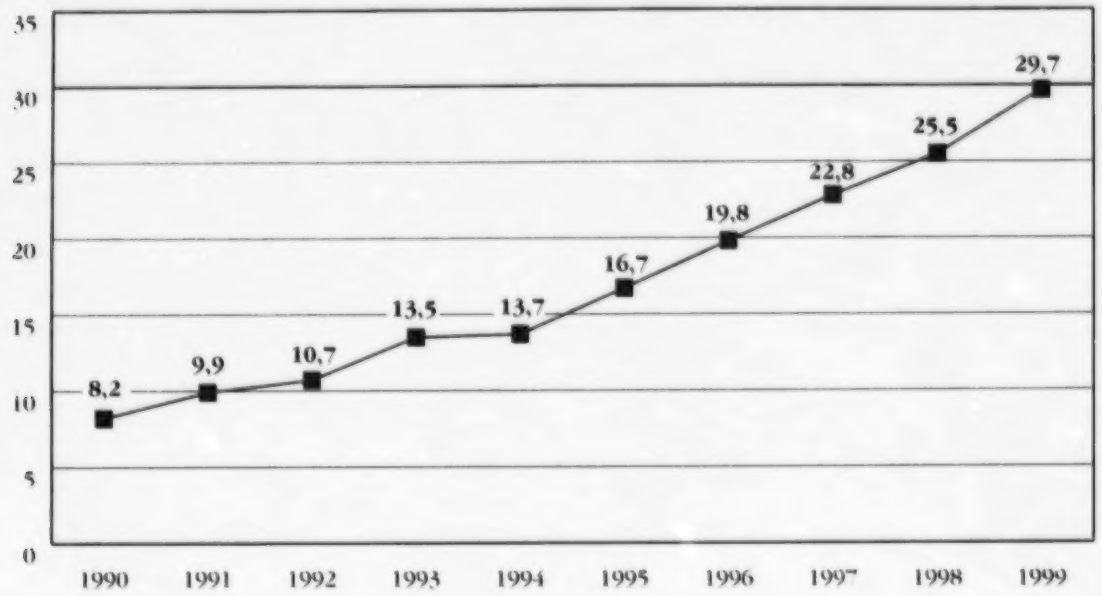


Figure 4

Cette répartition tient compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

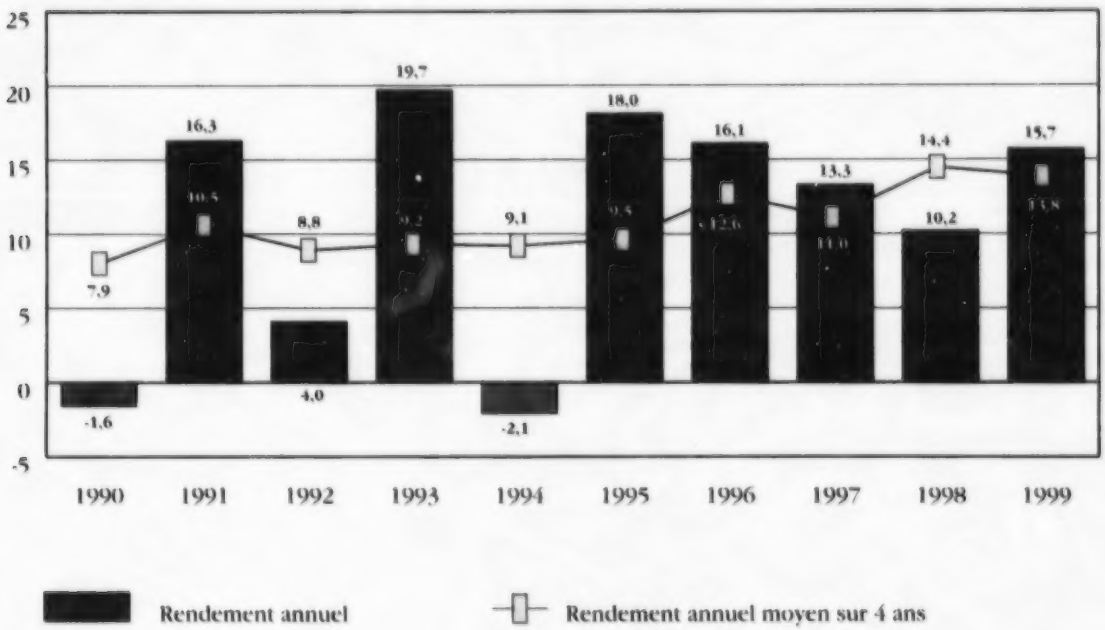
Évolution de l'actif au comptant du fonds 301



Valeur marchande (en milliards de dollars) au 31 décembre de chaque année

Figure 5

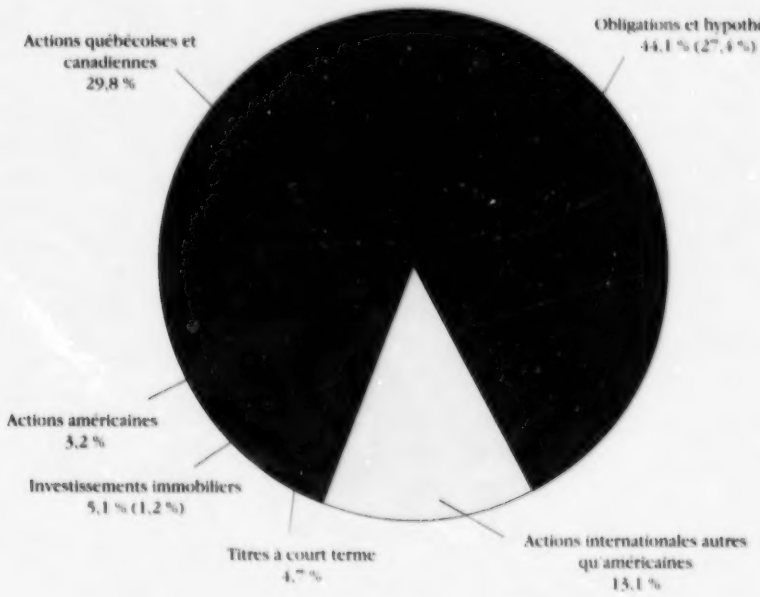
Évolution du rendement du fonds 301



Le taux de rendement est basé sur la valeur marchande.

Figure 6

Répartition de l'actif au comptant du fonds 302 au 31 décembre 1999 (sur la base de la valeur marchande)



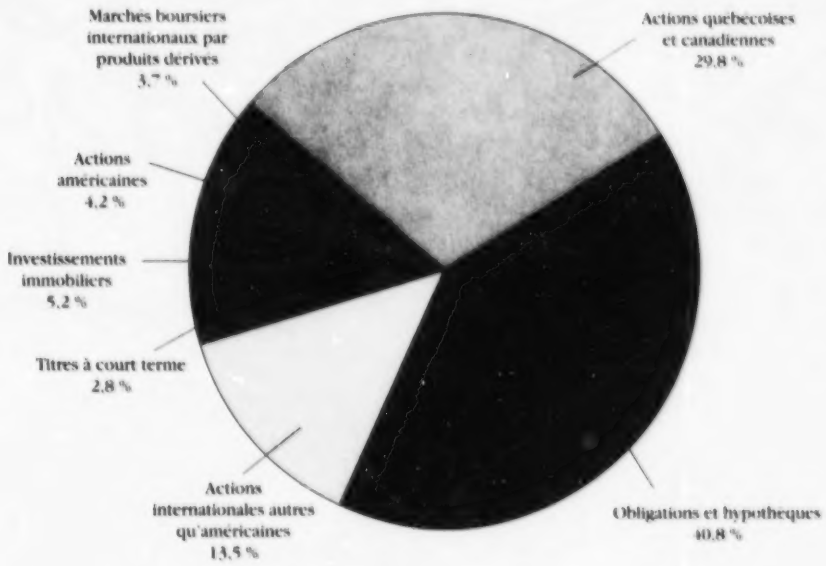
Les chiffres entre parenthèses indiquent le pourcentage en titres du Québec.

Les obligations du Québec incluent les titres émis par le gouvernement du Québec ainsi que les titres émis par des organismes des secteurs public ou parapublic québécois et garantis, par octroi ou autre, par le gouvernement du Québec.

Cette répartition ne tient pas compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Figure 7

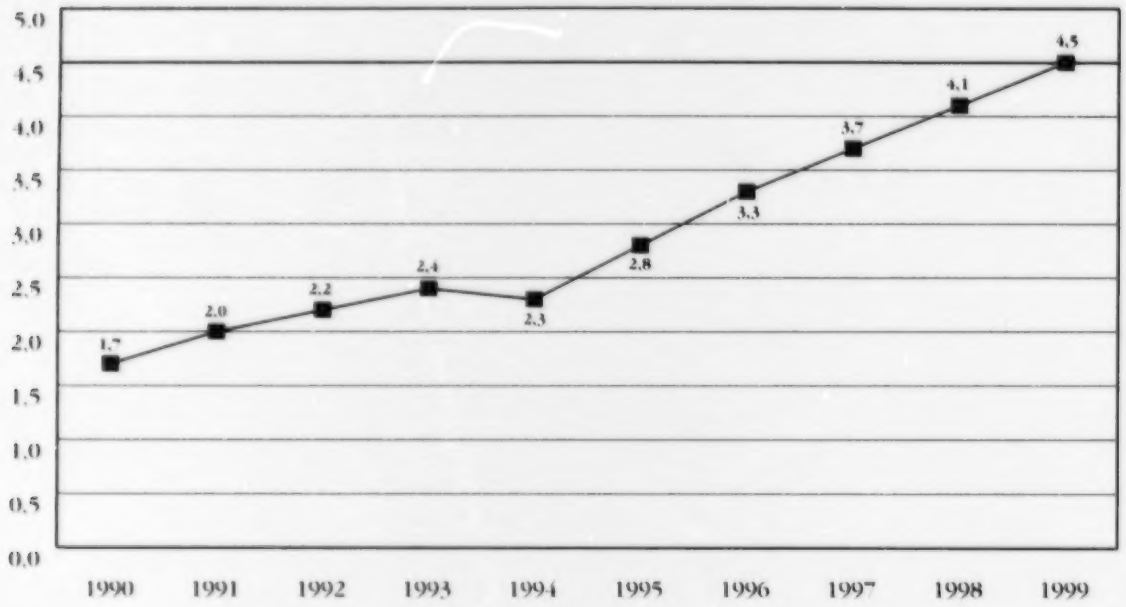
Répartition de l'actif du fonds 302 au 31 décembre 1999 en fonction de l'exposition effective sur les marchés financiers (sur la base de la valeur marchande)



Cette répartition tient compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Figure 8

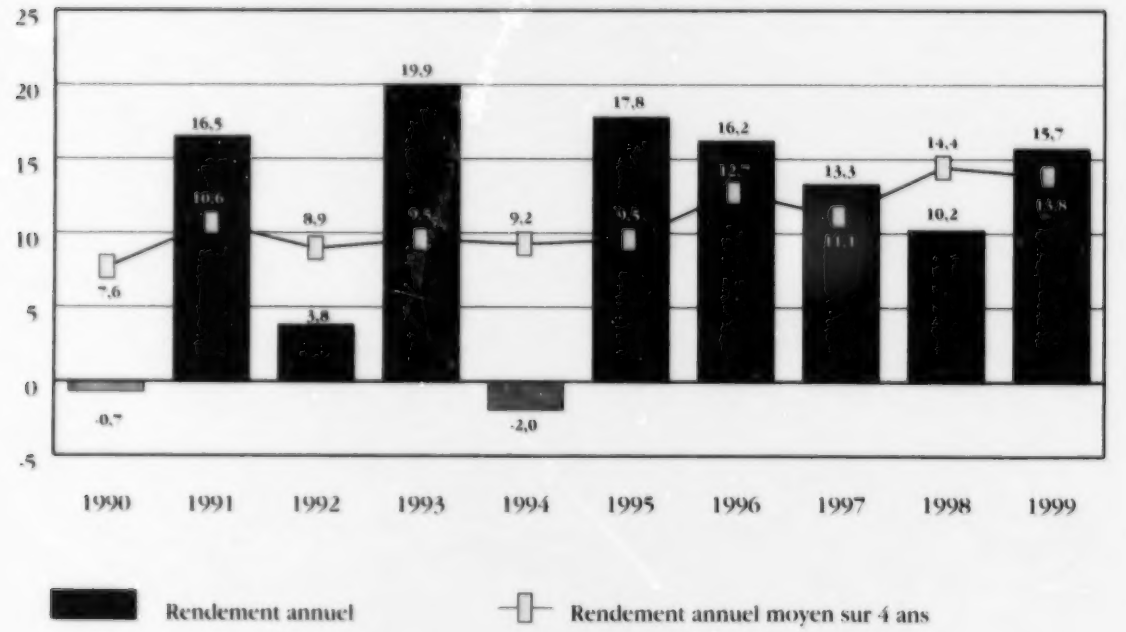
Évolution de l'actif au comptant du fonds 302



Valeur marchande (en milliards de dollars) au 31 décembre de chaque année

Figure 9

Évolution du rendement du fonds 302



Le taux de rendement est basé sur la valeur marchande.

Figure 10

Principales statistiques en 1999

- Pour l'année écoulée, la CARRA demeure au premier rang pour son avoir à la CDPQ, soit 34,2 milliards de dollars au RREGOP et au RRPE à la fin de 1999 à la valeur marchande de l'actif (31 milliards de dollars à la valeur comptable). Les gains de placement pour ces deux régimes, y compris les gains de capital non matérialisés, se sont chiffrés à 4,6 milliards de dollars sur la base de la valeur marchande.
- Le nombre de prestataires est passé de 175 149 à la fin de 1998 à 179 158 à la fin de 1999, ce qui représente une augmentation de 2,3 %. La CARRA a versé 7 706 nouvelles rentes de retraite et 1 756 nouvelles rentes de survivant alors que 5 453 rentes ont cessé d'être versées pour différentes raisons : décès, paiement unique, enfants atteignant 18 ou 21 ans. La valeur totale des rentes versées a augmenté de 2,88 %, passant de 2,741 milliards de dollars en 1998 à 2,820 milliards de dollars en 1999. Le nombre de remboursements de cotisations s'est chiffré à 7 295 pour un montant total de 68,6 millions de dollars. De plus, le nombre de transferts dans un compte de retraite immobilisé (CRI) a été de 1 297, tandis que le nombre de remboursements à la suite d'un décès, d'une invalidité ou d'une maladie en phase terminale a été de 503.
- Dans le cadre des activités reliées au partage du patrimoine familial, la CARRA a traité cette année 1 522 demandes de relevé des droits et a acquitté des sommes dans 588 dossiers pour un montant total de 37 410 438 $, soit une moyenne de 63 623 $ par acquittement.
- Au cours de l'année 1999, la CARRA a traité 24 215 demandes de rachat de service.

À moins d'indication contraire, les données présentées sont établies au 31 décembre de chaque année ou concernent l'année terminée à cette date. L'astérisque* indique qu'il s'agit d'une estimation.

Participants

	1998	1999
Nombres		
• Nombre total de participants	510 442	510 819 *
• Nombre total de participants non actifs[20]	302 670	305 000 *
• Demandes de rachat reçues (toutes catégories)	17 001	17 896
• Demandes de transfert[21]	570	587
• Demandes de transfert en vertu d'ententes[22] (arrivées et départs)	600	576
Montants		
• Avoir des participants géré par la CDPQ[23] (valeur marchande)	29 946 012 717 $	34 578 376 106 $
• Cotisations salariales	815 774 171 $	824 350 419 $
• Cotisations patronales de certains employeurs autonomes	66 753 192 $	74 860 125 $
• Revenus de placement réalisés	3 437 990 533 $	3 508 672 455 $

20. Le terme participant non actif désigne toute personne qui a cessé de travailler pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA, qui ne cotise plus au 31 décembre de l'année visée, qui n'a pas pris sa retraite et qui a droit à un remboursement de ses cotisations ou à des prestations qui n'ont pas encore été acquittées ni servies. Le nombre de participants non actifs est une donnée qui est déterminée pour la dernière année au cours de laquelle la CARRA a validé et traité les données de participation transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic, c'est-à-dire 1998.

21. Ces données représentent les transferts entre deux régimes administrés par la CARRA.

22. Ces données représentent les demandes de transfert dont le traitement s'est terminé au cours de l'année.

23. Il s'agit de l'avoir géré par la Caisse de dépôt et placement du Québec et réparti dans les quatre fonds décrits dans le chapitre *Aspects financiers des régimes de retraite*.

Employeurs

	1998	1999
• Employeurs ayant produit une déclaration annuelle concernant la participation de leurs employés aux régimes de retraite administrés par la CARRA	1 549	1 550*

Prestataires[24]

	1998	1999
Prestations à la suite d'une cessation d'emploi ou d'un transfert		
• Valeur des prestations transférées en vertu des ententes de transfert	40 444 180 $[25]	57 721 454 $
• Montant total transféré à la suite d'un partage du patrimoine familial	23 498 091 $	37 410 438 $
• Montant des remboursements de cotisations	55 325 208 $	68 560 178 $
• Nombre de remboursements de cotisations	5 263	7 295
• Nombre de transferts dans un compte de retraite immobilisé (CRI)	1 578	1 297
• Nombre de remboursements à la suite d'un décès, d'une invalidité ou d'une maladie en phase terminale	583	503
Rentes de retraite et de survivant (conjoint, enfants)		
• Nouvelles rentes	23 337[26]	9 462
• Rentes terminées	4 915	5 453
• Rentes en paiement	175 149	179 158
• Montant des rentes versées au cours de l'année	2 741 401 764 $	2 820 091 460 $
• Rente annuelle moyenne versée aux retraités :		
– RREGOP	11 605 $	11 565 $
– RRPE	21 057 $	21 487 $
– RRE	25 050 $	25 539 $
– RRF	20 296 $	20 601 $
– RRCE	27 701 $	27 728 $
– Autres régimes	27 292 $	27 275 $
• Rente annuelle moyenne versée aux survivants (conjoint, enfants) :		
– RREGOP	2 746 $	2 868 $
– RRPE	5 867 $	6 142 $
– RRE	10 594 $	10 897 $
– RRF	6 980 $	7 172 $
– RRCE	10 466 $	10 742 $
– Autres régimes	13 979 $	14 387 $

Assurance-vie de base et excédentaire

	1998	1999
– Nombre de décès	446	485
– Prestations versées	2 802 000 $	2 862 800 $

24. Le terme prestataire désigne toute personne qui, à quelque titre que ce soit (retraité, conjoint, enfant), a droit à une prestation en vertu d'un régime de retraite.

25. La valeur des prestations transférées en vertu des ententes de transfert englobe les transferts dans un compte de retraite immobilisé (CRI) de la valeur actuarielle des sommes acquises en vertu d'un régime de retraite.

26. Ce nombre englobe les retraités du programme de départs volontaires (PDV) qui touchaient une avance de fonds en 1997 et dont la rente a été confirmée en 1998.

Services à la clientèle[27]

	1998	1999
- Clients reçus en entrevue	6 346	5 310
- Réponses à des demandes de renseignements écrites	14 231	14 410
- Appels téléphoniques (information générale)	214 981	201 260
- Appels téléphoniques sur la ligne réservée aux employeurs	23 760	19 043
- Sessions de préparation à la retraite	92	145
- Demandes d'estimation de rente	8 813	8 840

27. Ces chiffres concernent seulement les services d'information générale, auxquels il faut ajouter les services rendus par les unités opérationnelles. Ainsi, à titre d'exemple, la Direction des rentes de retraite a reçu 10 184 appels téléphoniques et 68 personnes en entrevue au cours de l'année 1999.

Tableau 1

Nombre de participants[1] selon le régime de retraite et le réseau

	1995	1996	1997	1998	1999[9]
Régime de retraite					
RREGOP	467 248	462 989	466 767	457 736	460 000
RRPE[2]	24 559	23 654	22 186	20 904	20 900
RRE	23 378	21 312	19 061	15 534	13 900
RRF	10 878	9 789	7 708	5 172	4 950
RRCE[3]	2 075	1 917	1 678	1 193	1 025
RREM[4]	2 386	2 284	2 432	2 338	2 400
Sûreté	4 445	4 256	4 058	4 028	4 000
RRAPSC[5]	2 941	2 832	2 676	2 766	2 900
Députés	122	125	125	146[8]	125
Juges	304	302	291	281	280
Particuliers	2	2	2	2	2
Centre hospitalier Côte-des-Neiges[6]	58	57	50	35	35
RREFQ[7]	356	350	327	307	302
Total	538 752	529 869	527 361	510 442	510 819
Réseau					
Fonction publique[10]	97 577	95 561	93 477	93 118	94 592
Éducation	203 717	201 610	203 813	199 296	198 129
Santé et services sociaux	235 072	230 414	227 639	215 690	215 698
Municipalités	2 386	2 284	2 432	2 338	2 400
Total	538 752	529 869	527 361	510 442	510 819

1. Les données de ce tableau indiquent le nombre total de personnes ayant travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA. Elles englobent en plus les personnes en congé sans traitement toute l'année.
2. Il s'agit du Régime de retraite du personnel d'encadrement.
3. Il s'agit du Régime de retraite de certains enseignants.
4. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités.
5. Il s'agit du Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels.
6. Il s'agit du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges.
7. Il s'agit du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec, qui est administré par la CARRA depuis le 1er janvier 1992.
8. Le nombre de participants du Régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale (RRMAN) a été de 146 en 1998 en raison des élections qui ont eu lieu au Québec en novembre. Cette donnée représente le nombre total de personnes ayant participé au Régime durant l'année. Le nombre de participants peut aussi être inférieur au nombre de députés, car la participation au RRMAN n'est pas obligatoire.
9. Le nombre de participants en 1999 constitue une estimation. Il est établi en présumant qu'un certain nombre de personnes ayant pris leur retraite en 1999 seront remplacées. Il est possible que pour un seul et même poste deux participants soient comptés. Des vérifications ultérieures peuvent entraîner une modification du nombre de participants en 1999.
10. Les participants de la fonction publique englobent les personnes nommées et rémunérées selon la *Loi de la fonction publique* et celles travaillant au sein d'autres organismes gouvernementaux. Les participants des régimes de retraite des membres de l'Assemblée nationale (députés), des membres de la législature (juges) et de la Sûreté du Québec sont aussi regroupés dans la fonction publique.

Nombre de participants de 1995 à 1999

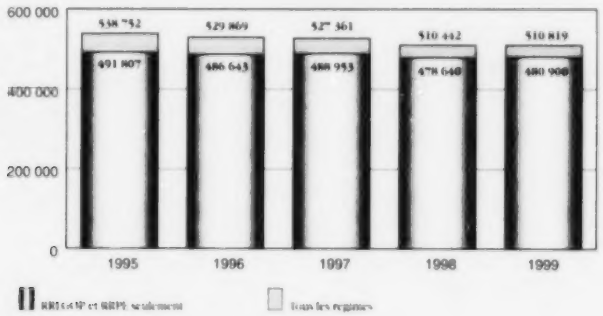


Figure 11

Tableau 2

Nombre de retraités

	1995	1996	1997[4]	1998	1999
RREGOP	46 117	54 428	84 948	88 003	89 906
RRPE[1]	5 525	6 188	8 035	8 472	8 774
RRE	26 349	27 895	30 778	32 040	33 153
RRF	15 289	16 626	18 483	18 009	17 693
RRCE	3 224	3 585	4 123	4 385	4 567
RREM[2]	464	536	586	704	779
Sûreté	1 917	2 266	2 472	2 715	2 823
RRAPSC	346	498	587	661	746
Députés[3]	196	197	204	198	208
Juges	133	140	146	142	141
Maires et conseillers[2]	320	329	333	333	330
Particuliers	12	12	12	12	14
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	133	137	150	143	145
RREFQ	9	28	47	52	56
Total	100 034	112 865	150 904	155 869	159 335

1. Il s'agit du Régime de retraite du personnel d'encadrement. Les retraités du RREGOP qui bénéficiaient des dispositions particulières à l'intention des membres de l'administration supérieure ont été regroupés avec les participants à la retraite du RRPE.
2. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
3. Ces données comprennent les retraités du Conseil législatif aboli en 1968.
4. Le nombre de retraités en 1997 englobe les 12 900 retraités du programme de départs volontaires qui recevaient une avance de fonds en attendant que leur rente soit confirmée.

Nombre de retraités de 1995 à 1999

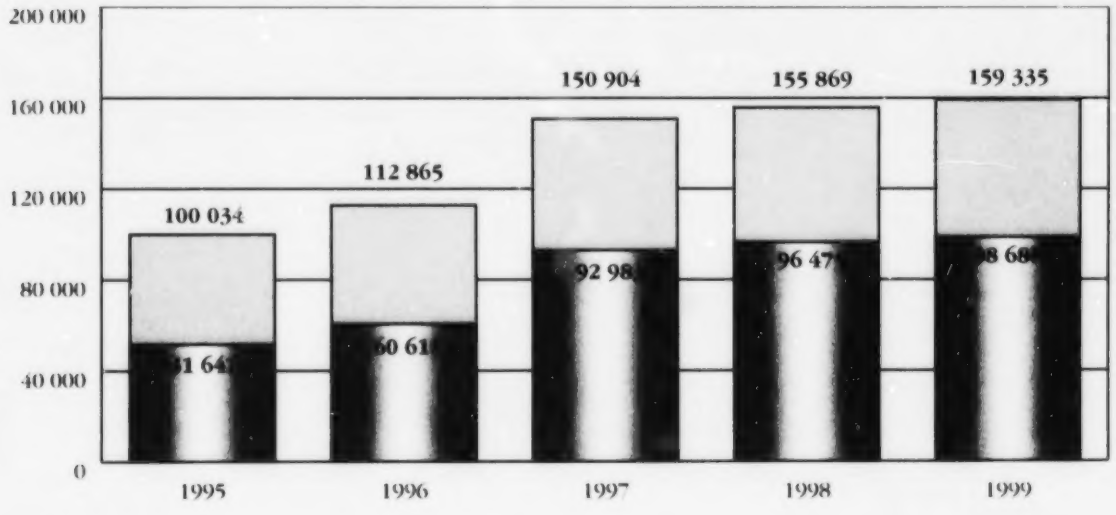


Figure 12

Tableau 3

Évolution du nombre de retraités en 1999 et rente annuelle moyenne au 31 décembre 1999

	Nombre au 1er janvier 1999	Nouveaux retraités	Rentes terminées	Nombre au 31 décembre 1999	Rente annuelle moyenne au 31 décembre 1999[3] $
RREGOP	88 003	4 386	2 483	89 906	11 565
RRPE	8 472	512	210	8 774	21 487
RRE	32 040	1 808	695	33 153	25 539
RRF	18 009	370	686	17 693	20 601
RRCE	4 385	224	42	4 567	27 728
RREM[1]	704	126	51	779	4 567
Sûreté	2 715	137	29	2 823	35 446
RRAPSC	661	95	10	746	24 222
Députés[2]	198	20	10	208	34 796
Juges	142	9	10	141	69 218
Maires et conseillers[1]	333	10	13	330	2 541
Particuliers	12	2	0	14	13 922
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	143	3	1	145	12 955
RREFQ	52	4	0	56	24 556
Total	155 869	7 706	4 240	159 335	17 005

1. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.

2. Ces données incluent celles qui ont trait aux membres du Conseil législatif aboli en 1968.

3. Le montant de la rente comprend la prestation supplémentaire versée conformément aux dispositions de certains régimes de retraite.

Tableau 4

Nombre de nouveaux retraités au cours des trois dernières années en fonction de leur année de fin de participation[1] et de leur réseau

	Année de mise en paiement de la rente												
	1997[2]				1998[2]				1999				
	Année de fin de participation				Année de fin de participation				Année de fin de participation				
	Avant	1996	1997	Total	Avant	1997	1998	Total	Avant	1997	1998	1999	Total
Régime de retraite													
RREGOP	786	1 628	19 354	21 768	1 553	11 626	2 419	15 598	1 782	171	419	2 014	4 386
RRPE	73	151	752	976	76	1 114	406	1 596	123	8	30	351	512
RRE	103	102	2 633	2 838	154	871	1 567	2 592	231	3	53	1 521	1 808
RRF	53	53	1 774	1 880	47	738	176	961	52	1	26	291	370
RRCE	21	27	500	548	10	102	223	335	29	4	12	179	224
Autres régimes	66	67	357	490	71	107	347	525	78	14	77	237	406
Réseau													
Fonction publique	168	288	3 272	3 728	275	1 619	760	2 654	323	25	136	905	1 389
Éducation	372	648	9 798	10 818	814	5 123	2 801	8 738	1 004	101	268	2 772	4 145
Santé et services sociaux	457	1 068	12 253	13 778	688	7 702	1 527	9 917	766	61	163	903	1 893
Municipalités	40	23	20	83	53	86	12	151	62	13	50	11	136
Indéterminé	65	1	27	93	81	28	38	147	140	1	0	2	143
Total	1 102	2 028	25 370	28 500	1 911	14 558	5 138	21 607	2 295	201	617	4 593	7 706

1. Parmi les rentes de retraite mises en paiement au cours d'une année donnée, celles des retraités dont la date de fin de participation se situe dans les deux années précédentes sont en majorité des rentes immédiates. Lorsque la date de la fin de participation remonte à plus de deux ans, la majorité des rentes sont des rentes différées arrivées à échéance. Toutefois, pour les années 1998 et 1999, l'opération spéciale visant à joindre les participants non actifs fait en sorte qu'une proportion importante des rentes versées à des retraités dont la date de la fin de participation remonte à plus de deux ans sont en fait des rentes immédiates.

2. Les retraités du programme de départs volontaires qui recevaient une avance de fonds au 31 décembre 1997 sont inclus dans les nouveaux retraités de 1998, car leur rente définitive a été mise en paiement en 1998.

Tableau 5

Évolution du nombre de rentes de survivant en 1999 et rente annuelle moyenne au 31 décembre 1999

	Nombre au 1er janvier 1999	Nouveaux prestataires	Rentes terminées	Nombre au 31 décembre 1999	Rente annuelle moyenne au 31 décembre 1999[3] $
RREGOP	5 601	926	439	6 088	2 868
RRPE	757	86	27	816	6 142
RRE	3 611	257	202	3 666	10 897
RRF	8 327	387	485	8 229	7 172
RRCE	195	32	5	222	10 742
RREM[1]	55	16	9	62	3 199
Sûreté	450	22	27	445	12 831
RRAPSC	55	7	2	60	7 222
Députés[2]	59	7	7	59	22 887
Juges	123	11	4	130	27 462
Maires et conseillers[1]	23	5	5	23	4 321
Particuliers	4	0	0	4	—[4]
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	17	0	0	17	4 756
RREFQ	3	0	1	2	—[4]
Total	19 280	1 756	1 213	19 823	6 830

1. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
2. Ces données incluent celles qui ont trait aux membres du Conseil législatif aboli en 1968.
3. Le montant de la rente comprend la prestation supplémentaire versée conformément aux dispositions de certains régimes de retraite.
4. Ces données ne sont pas fournies en raison du nombre restreint de personnes concernées.

Tableau 6

Cotisations salariales

	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $	1999 $
RREGOP[1]	699 565 975	740 681 113[3]	740 365 462	714 729 213	725 239 285
Participants syndicables	*617 356 099*	*650 868 659*[3]	*672 414 013*	*650 799 206*	*661 958 714*
Participants non syndicables	*82 209 876*	*89 812 454*[3]	*67 951 449*	*63 930 007*	*63 280 571*
RRE	78 649 245	71 008 778[3]	62 450 151	53 114 437	49 478 754
RRF	27 666 324	36 225 080[3]	17 390 502	13 751 621	12 657 597
RRCE	21 614 706	20 034 440	16 256 876	9 709 109	9 504 983
RREM	1 137 311	1 021 371	1 184 621	1 135 030	1 210 690
Sûreté	15 994 552	15 635 115	14 502 955	14 142 991	17 314 483
RRAPSC	7 969 778	10 053 879[3]	7 526 004	7 384 913	7 111 826
Députés	836 287	833 615	815 139	821 369	859 791
Juges[2]	365	207 671	1 435	604	0
Particuliers	1 033	2 343	2 600	3 204	2 462
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	132 627	93 691	106 864	69 262	59 725
RREFQ	947 152	1 181 830[3]	878 348	912 418	910 823
Total	854 515 355	896 978 926	861 480 957	815 774 171	824 350 419

1. Aux fins du calcul des cotisations salariales, le RRPE est encore considéré comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
2. Le Régime de retraite des juges de la Cour du Québec est devenu non contributif avec effet rétroactif au 1er janvier 1990. Les montants inscrits pour les années subséquentes découlent principalement de rajustements effectués à la suite de rachats de service antérieur.
3. Ces données comprennent un montant de 29 680 999 $ en compensations reçues pour assumer les coûts de la réduction actuarielle applicable à la rente de personnes admissibles en 1996 aux mesures de départ assisté et d'incitatif au départ.

Cotisations salariales de 1995 à 1999

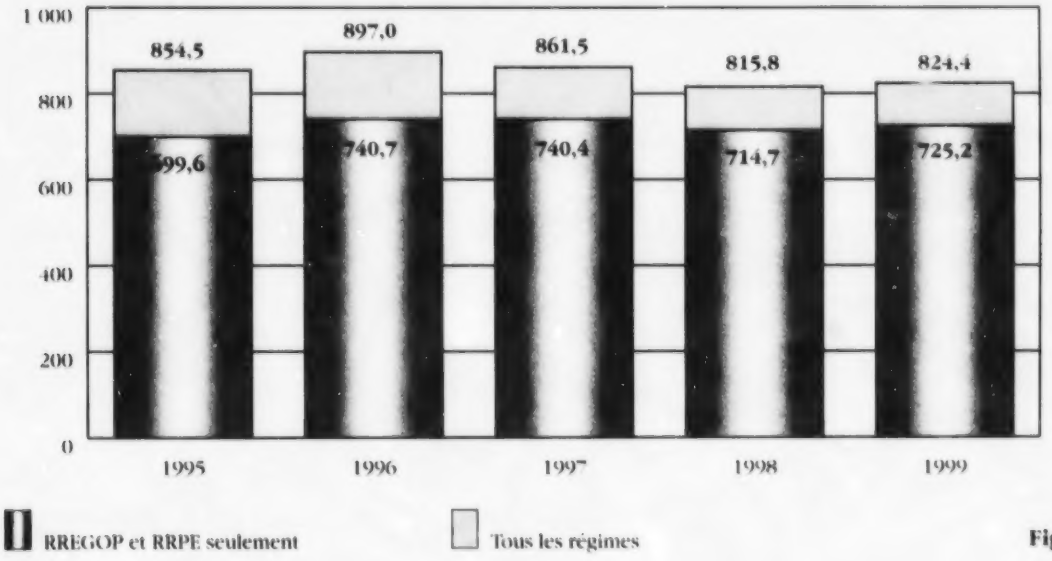


Figure 13

Tableau 7

Prestations totales[1]

	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $	1999 $
RREGOP[2]	448 620 212	560 621 765	976 285 978	1 326 145 722	1 387 408 990
Participants syndicables	*359 652 559*	*453 775 253*	*833 142 407*	*1 134 601 590*	*1 184 240 258*
Participants non syndicables	*88 967 653*	*106 846 512*	*143 143 571*	*191 544 132*	*203 168 732*
RRE	610 201 865	669 424 792	749 839 488	831 092 163	874 391 055
RRF	318 194 045	346 090 440	401 697 472	431 254 390	430 132 122
RRCE	82 604 178	92 495 407	108 008 321	122 486 566	128 766 972
RREM[3]	2 880 714	3 421 231	3 398 113	3 722 076	4 416 975
Sûreté	70 119 073	77 762 901	93 887 790	102 367 038	111 812 642
RRAPSC	7 370 329	10 081 912	15 378 161	16 688 924	18 568 183
Députés[4]	9 763 427	8 522 500	8 938 938	8 746 089	9 931 285
Juges[5]	11 004 333	11 848 794	13 238 891	13 218 082	13 090 699
Maire et conseillers[3]	867 717	963 837	1 017 287	1 092 340	1 087 778
Particuliers[6]	641 771	203 584	279 608	193 318	204 893
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	1 724 795[7]	1 842 971[7]	2 076 566[7]	2 321 530[7]	2 330 030[7]
RREFQ	520 916	702 948	1 029 016	1 341 005	1 641 906
Total	1 564 513 375	1 783 983 082	2 375 075 629	2 860 669 243	2 983 783 530

1. Les prestations totales englobent les rentes versées aux participants ou à leur conjoint survivant, les remboursements de cotisations et les prestations versées à la suite d'ententes de transfert et excluent les frais d'administration.
2. Pour le RREGOP, les prestations totales excluent les fond transférés au Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels et au Régime de retraite de certains enseignants. Aux fins du calcul des prestations totales, le RRPE, le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et le Régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure sont encore considérés comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
3. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
4. Ces données comprennent les prestations versées aux membres du Conseil législatif aboli en 1968 et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentairees des membres de l'Assemblée nationale.
5. Ces données englobent les prestations versées aux juges, coroners et commissaires de la Commission des valeurs mobilières du Québec et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec.
6. Ces données comprennent la valeur des rentes spéciales et de la rente de retraite accordée au Protecteur du citoyen et à son adjoint.
7. Ces données englobent les intérêts sur un montant à transférer à un autre régime de retraite administré par la CARRA à la suite de l'adhésion à ce régime de dix-neuf participants du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges.

Valeur des prestations totales de 1995 à 1999

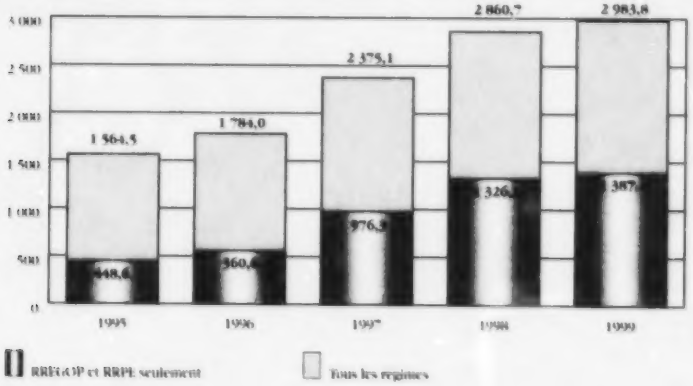


Figure 14

Tableau 8

Rentes versées annuellement

	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $	1999 $
RREGOP[1]	383 959 870	477 091 291	856 928 402	1 224 810 833	1 247 049 149
Participants syndicables	*307 023 193*	*381 390 018*	*734 449 304*	*1 057 326 062*	*1 067 542 091*
Participants non syndicables	*76 936 677*	*95 701 273*	*122 479 098*	*167 484 771*	*179 507 058*
RRE	600 288 267	663 003 439	743 649 366	823 414 695	867 256 572
RRF	312 766 928	343 259 306	399 627 488	427 819 827	425 095 661
RRCE	80 547 676	91 932 719	107 086 491	121 575 358	127 386 700
RREM[2]	2 681 340	3 227 250	3 247 251	3 554 127	4 220 338
Sûreté	63 178 778	76 049 414	87 931 484	98 549 156	104 855 264
RRAPSC	6 433 915	9 439 482	14 311 455	15 558 353	17 524 941
Députés[3]	9 329 594	8 516 465	8 715 210	8 703 046	9 069 001
Juges[4]	11 004 333	11 798 639	12 711 078	13 075 640	13 090 699
Maires et conseillers[2]	770 335	815 743	896 596	973 657	1 043 351
Particuliers[5]	295 391	203 584	192 701	193 318	204 893
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	1 569 179	1 601 130	1 803 331	1 922 392	1 930 078
RREFQ	215 996	460 506	983 685	1 251 362	1 364 813
Total	1 473 041 602	1 687 398 968	2 238 084 538	2 741 401 764	2 820 091 460

1. Aux fins du calcul des rentes versées annuellement, le RRPE, le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et le Régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure sont encore considérés comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
2. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
3. Ces données englobent les prestations versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des membres de l'Assemblée nationale.
4. Ces données comprennent les rentes versées aux juges, coroners et commissaires de la Commission des valeurs mobilières du Québec et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec.
5. Ces données comprennent le montant des rentes spéciales et de la rente de retraite accordée au Protecteur du citoyen et à son adjoint.

Annexe 1

Liste des lois et des autres dispositions législatives relevant en tout ou en partie de la CARRA

La CARRA administre en tout ou en partie les régimes de retraite collectifs ou particuliers créés en vertu des lois, des arrêtés en conseil et des décrets suivants :

Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (L.R.Q., chapitre R-10);

Loi sur le régime de retraite des enseignants (L.R.Q., chapitre R-11);

Loi sur le régime de retraite des fonctionnaires (L.R.Q., chapitre R-12);

Loi sur les conditions de travail et le régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale (L.R.Q., chapitre C-52.1);

Loi sur la protection à la retraite de certains enseignants (L.R.Q., chapitre P-32.1);

Loi sur le régime de retraite de certains enseignants (L.R.Q., chapitre R-9.1);

Loi sur le régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (L.R.Q., chapitre R-9.2);

Loi sur le régime de retraite des élus municipaux (L.R.Q., chapitre R-9.3);

Loi sur les régimes de retraite des maires et des conseillers des municipalités (L.R.Q., chapitre R-16);

Loi sur les tribunaux judiciaires[1] (L.R.Q., chapitre T-16);

C.T. 181151 du 18 août 1992, qui porte sur le Régime de retraite des membres de la Sûreté du Québec;

Arrêté en conseil 2661-76 du 4 août 1976 et décret 40-89 du 25 janvier 1989, qui portent sur le Régime de retraite pour le président du Conseil de la Communauté urbaine de l'Outaouais;

Arrêté en conseil 397-78 du 16 février 1978 et décret 2497-81 du 10 septembre 1981, qui portent sur le Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges;

Décret 842-82 du 8 avril 1982 portant sur le Régime de retraite des anciens employés de la Ville de Saint-Laurent;

Décret 2174-84 du 3 octobre 1984 portant sur le Régime de retraite des anciens employés de la Cité de Westmount;

Loi sur le Protecteur du citoyen[2] (L.R.Q., chapitre P-32);

Arrêtés en conseil 1967-71 et 378-73 concernant la rente spéciale accordée à la veuve de M. Maurice Tourazas;

Loi accordant une pension à la veuve de M. Pierre Laporte (L.Q. 1970, chapitre 6);

Loi concernant le Conseil législatif[3] (L.Q. 1968, chapitre 9);

Loi modifiant la Loi des valeurs mobilières[4] (L.Q. 1971, chapitre 77);

Décrets 429-93 et 430-93 portant sur le Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec.

La CARRA administre également des régimes de prestations supplémentaires et des régimes d'assurance qui ont été créés en vertu des décrets, des règlements ou des arrêtés en conseil suivants :

Règlement 000562 du 8 décembre 1992 portant sur le régime de prestations supplémentaires des membres de l'Assemblée nationale;

Décret 326-93 du 1er mars 1993 portant sur le régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec;

Décret 461-92 du 1er avril 1992 portant sur le régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure;

Arrêté en conseil 1272-77 du 20 avril 1977 portant sur le régime de base en assurance-vie des employés des secteurs public et parapublic;

Arrêté en conseil 3937-78 du 20 décembre 1978 portant sur le régime d'assurance-vie excédentaire au régime de base, qui est prévu pour des employés et des retraités de l'ancienne Commission des accidents du travail.

---

1. L'application de cette loi par la CARRA se limite aux articles 225 à 245 et 246.15 à 246.28 pour le Régime de retraite des juges de la Cour du Québec et aux articles 246.2 à 246.28 pour le Régime de retraite de certains juges de la Cour du Québec.

2. L'application de cette loi par la CARRA se limite aux articles 8 à 10, qui portent sur le Régime de retraite du Protecteur du citoyen et de son adjoint.

3. L'application de cette loi par la CARRA se limite à l'article 94, qui prévoit le versement d'une rente aux ex-conseillers législatifs.

4. L'application de cette loi par la CARRA se limite à l'article 25, qui porte sur le Régime de retraite des commissaires de la Commission des valeurs mobilières.

Annexe 2

Liste des arbitres et des membres des comités de réexamen au 31 décembre 1999

RÉEXAMEN ET ARBITRAGE DES DÉCISIONS DE LA CARRA

(RREGOP, RRE, RRF, RRCE, RRAPSC et RREM)

Tribunal d'arbitrage

M[e] Jean-Guy Ménard
Arbitre en chef
M[e] Serge Brault
Arbitres[1]

Comités de réexamen

	Comité de réexamen pour le réseau de l'éducation	Comité de réexamen pour le réseau de la santé et des services sociaux	Comité de réexamen pour la fonction publique
Membres	Luc M. Lockwell (Centrale de l'enseignement du Québec)	Frédéric Allard (Secrétariat du Conseil du trésor)	Vacant (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Francine Côté (Confédération des syndicats nationaux)	Russel Villeneuve (Ministère de la Santé et des Services sociaux)	Gérard Sills (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Danièle Marcoux (Secrétariat du Conseil du trésor)	Richard Belhumeur (Syndicat québécois des employées et employés de service)	Paul Corbeil (Syndicat de professionnelles et de professionnels du gouvernement du Québec)
	Michel Bouchard (Ministère de l'Éducation du Québec)	Pierre Lachance (Confédération des syndicats nationaux)	Jean-Charles Morin (Syndicat de la fonction publique du Québec)
Substituts	Vacant (Ministère de l'Éducation du Québec)	Hélène Garneau (Ministère de la Santé et des Services sociaux)	Danièle Marcoux (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Robert Barbeau (Confédération des syndicats nationaux)	Michel Groulx (Secrétariat du Conseil du trésor)	Serge Lessard (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Gérard Sills (Secrétariat du Conseil du trésor)	Louise Valiquette (Syndicat canadien de la fonction publique)	Michel Grenier (Syndicat de la fonction publique du Québec)
	Denis Doré (Centrale de l'enseignement du Québec)		Jacqueline Beaulieu (Syndicat de professionnelles et de professionnels du gouvernement du Québec)

1. Le mandat d'arbitre de M[e] Jean-Guy Ménard a pris fin le 28 mai 1999 et celui de M[e] Lyse Tousignant le 24 septembre 1999. M[e] Ménard est toutefois demeuré arbitre en chef. À la fin de 1999, le gouvernement et les associations représentant le personnel négociaient toujours en vue de nommer de nouveaux arbitres.

	Comité de réexamen pour le personnel non syndicable cotisant au RRE ou au RRF	Comité de réexamen pour les participants du RRPE	Comité de réexamen pour les participants du RRAPSC
Membres	Martine Nadeau (Secrétariat du Conseil du trésor)	Martine Nadeau (Secrétariat du Conseil du trésor)	Vacants[2]
	Pauline Rancourt (Secrétariat du Conseil du trésor)	Pauline Rancourt (Secrétariat du Conseil du trésor)	
	Hélène Jolicœur (Fédération québécoise des directrices et directeurs d'établissements d'enseignement)	Hélène Jolicœur (Fédération québécoise des directrices et directeurs d'établissements d'enseignement)	
	Réjean Martel (Ministère de la Culture et des Communications)	Réjean Martel (Ministère de la Culture et des Communications)	
Substituts	Hélène Bernier (Secrétariat du Conseil du trésor)	Hélène Bernier (Secrétariat du Conseil du trésor)	
	Sylvie Côté (Secrétariat du Conseil du trésor)	Sylvie Côté (Secrétariat du Conseil du trésor)	
	Jean-Guy Bureau (Regroupement des association de cadres en matière d'assurances et de retraite)	Jean-Guy Bureau (Regroupement des associations de cadres en matière d'assurances et de retraite)	

2. Le mandat des membres s'est terminé en juillet 1999.

Tribunal administratif du Québec	
Comité de réexamen du RREM	
Vacants[3]	

3. Le mandat des membres s'est terminé en septembre 1999.

Annexe 3

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la CARRA

Table des matières

1. **Objet du code d'éthique et de déontologie** 68
2. **Champ d'application** 68
3. **Principes d'éthique et règles générales de déontologie** 68
   - 3.1 Principes d'éthique 68
   - 3.2 Organisation des affaires personnelles 68
   - 3.3 Discrétion 68
   - 3.4 Considérations politiques partisanes 68
   - 3.5 Manifestation publique des opinions politiques 68
   - 3.6 Conflit d'intérêts et dénonciation 68
   - 3.7 Conflit d'intérêts et révocation 68
   - 3.8 Utilisation des biens de la Commission 68
   - 3.9 Utilisation de l'information obtenue 69
   - 3.10 Exercice des fonctions de façon exclusive 69
   - 3.11 Acceptation d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité ou d'un autre avantage 69
   - 3.12 Octroi, sollicitation ou acceptation d'une faveur ou d'un avantage 69
   - 3.13 Influence par des offres d'emploi 69
   - 3.14 Avantages indus après l'exercice des fonctions 69
   - 3.15 Divulgation d'information, conseils et représentation après l'exercice des fonctions 69
   - 3.16 Responsabilité du président 69
4. **Activités politiques** 69
   - 4.1 Communication de l'intention de présenter sa candidature 69
   - 4.2 Démission du président 69
   - 4.3 Congé non rémunéré obtenu par le vice-président 69
   - 4.4 Reprise des fonctions par le vice-président 70
   - 4.5 Démission du vice-président 70
5. **Rémunération** 70
   - 5.1 Exercice des fonctions 70
   - 5.2 Révocation pour cause juste et suffisante 70
   - 5.3 Administrateur public ayant quitté la Commission et recevant une allocation de départ 70
   - 5.4 Nouvel administrateur public de la Commission recevant une allocation de départ 70
   - 5.5 Administrateur public ayant quitté la Commission et bénéficiant de mesures de départ 70
   - 5.6 Activités didactiques à temps partiel 70
   - 5.7 L'expression « secteur public » 70
   - 5.8 Période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ 70
6. **Processus disciplinaire** 70
   - 6.1 Autorité compétente 70
   - 6.2 Mesure provisoire 70
   - 6.3 Informations transmises à l'administrateur public par l'autorité compétente 71
   - 6.4 Sanctions possibles 71
   - 6.5 Imposition de la sanction 71
   - 6.6 Décision écrite et motivée 71
7. **Dispositions générales** 71
   - 7.1 Confidentialité des informations fournies par les administrateurs publics 71
   - 7.2 Entrée en vigueur 71

1. Objet du code d'éthique et de déontologie

Les articles 34 et 43 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*[1] prévoient que les organismes et entreprises du gouvernement doivent se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par ce règlement, au plus tard le 1er septembre 1999.

Ainsi, le présent Code a pour objet d'établir les principes d'éthique et les règles de déontologie qui régissent la conduite des administrateurs publics de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.[2]

Les principes d'éthique tiennent compte du mandat d'administration qui est confié à la Commission,[3] des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion.

Les règles de déontologie portent sur les devoirs et obligations des administrateurs publics de la Commission. Elles les explicitent et les illustrent de façon indicative et elles traitent notamment des sujets suivants : les mesures de prévention, dont celles relatives à la déclaration des intérêts détenus par les administrateurs publics; l'identification de situations de conflit d'intérêts; les devoirs et obligations des administrateurs publics après qu'ils ont cessé d'exercer leurs fonctions.

2. Champ d'application

Le présent Code s'applique aux administrateurs publics de la Commission. Sont administrateurs publics de la Commission : le président et le vice-président de la Commission.

3. Principes d'éthique et règles générales de déontologie

3.1 Principes d'éthique

Les administrateurs publics de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission qui est confiée à la Commission et à la bonne administration des biens de cette dernière. Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

Ils sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le présent Code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, ils doivent agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

3.2. Organisation des affaires personnelles

Les administrateurs publics de la Commission doivent organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions.

3.3 Discrétion

Les administrateurs publics de la Commission sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et ils sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

3.4 Considérations politiques partisanes

Les administrateurs publics de la Commission doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

3.5 Manifestation publique des opinions politiques

Les administrateurs publics de la Commission doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

3.6 Conflit d'intérêts et dénonciation

Les administrateurs publics de la Commission doivent éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions.

Ils doivent dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'ils ont dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de les placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'ils peuvent faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

3.7 Conflit d'intérêts et révocation

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

3.8 Utilisation des biens de la Commission

Les administrateurs publics de la Commission ne doivent pas confondre les biens de la Commission avec les leurs et ils ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

---

1. Ce règlement a été édicté par le décret 824-98 du 17 juin 1998.
2. Ci-après appelée la « Commission ».
3. Article 137 de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (L.R.Q., c. R-10).

3.9 Utilisation de l'information obtenue

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

3.10 Exercice des fonctions de façon exclusive

Les administrateurs publics de la Commission doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive.

Toutefois, le vice-président peut, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

3.11 Acceptation d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité ou d'un autre avantage

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission.

3.12 Octroi, sollicitation ou acceptation d'une faveur ou d'un avantage

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers.

Constitue notamment une faveur ou un avantage au sens du premier alinéa tout bénéfice, avantage ou remboursement afférent à l'un ou l'autre des régimes de retraite administrés par la Commission.

Les administrateurs publics ne peuvent notamment obtenir ou procurer une telle faveur ou un tel avantage par le fait d'ajouter, de modifier, de détruire ou d'effacer des données ou documents contenus dans un dossier physique ou une banque de données de la Commission.

3.13 Influence par des offres d'emploi

Les administrateurs publics de la Commission doivent, dans la prise de leurs décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

3.14 Avantages indus après l'exercice des fonctions

L'administrateur public de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

3.15 Divulgation d'information, conseils et représentation après l'exercice des fonctions

L'administrateur public de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

3.16 Responsabilité du président

Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission.

4. Activités politiques

4.1 Communication de l'intention de présenter sa candidature

Les administrateurs publics de la Commission qui ont l'intention de présenter leur candidature à une charge publique élective doivent en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

4.2 Démission du président

Le président doit se démettre de ses fonctions s'il se porte candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective.

4.3 Congé non rémunéré obtenu par le vice-président

Le vice-président doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature s'il se porte candidat à une charge publique élective visée à l'article 4.2 dont l'exercice sera probablement à temps plein.

Il en est de même s'il se porte candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve.

4.4 Reprise des fonctions par le vice-président

Lorsque le vice-président obtient un congé non rémunéré conformément à l'article 4.3, il a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

4.5 Démission du vice-président

Lorsque le vice-président est élu à une charge publique à temps plein et accepte son élection, il doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

5. Rémunération

5.1 Exercice des fonctions

Les administrateurs publics de la Commission n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

5.2 Révocation pour cause juste et suffisante

Les administrateurs publics de la Commission ne peuvent, dans le cas d'une révocation pour cause juste et suffisante, recevoir une allocation ou une indemnité de départ.

5.3 Administrateur public ayant quitté la Commission et recevant une allocation de départ

L'administrateur public de la Commission qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui exerce une fonction ou occupe un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité, doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer de recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

5.4 Nouvel administrateur public de la Commission recevant une allocation de départ

Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité, doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public de la CARRA est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer de recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

5.5 Administrateur public ayant quitté la Commission et bénéficiant de mesures de départ

L'administrateur public de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public, doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

5.6 Activités didactiques à temps partiel

L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public de la Commission n'est pas visé par les articles 5.3 à 5.5.

5.7 L'expression « secteur public »

Pour l'application des articles 5.3 à 5.5, l'expression « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

5.8 Période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 5.3 et 5.4 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

6. Processus disciplinaire

6.1 Autorité compétente

Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour agir en matière de discipline lorsqu'un administrateur public de la Commission est en cause.

6.2 Mesure provisoire

L'administrateur public de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

6.3 Informations transmises à l'administrateur public par l'autorité compétente

L'autorité compétente fait part à l'administrateur public de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et il l'informe du fait qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

6.4 Sanctions possibles

La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

6.5 Imposition de la sanction

Sur conclusion que l'administrateur public de la Commission a contrevenu à la loi, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au présent Code, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Toutefois, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur public de la Commission, nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

6.6 Décision écrite et motivée

Toute sanction imposée à un administrateur public de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

7. Dispositions générales

7.1 Confidentialité des informations fournies par les administrateurs publics

La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les administrateurs publics de la Commission conformément aux dispositions du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et du présent Code.

7.2 Entrée en vigueur

Le présent Code entre en vigueur le 30 juin 1999.

Annexe 4

La sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels

Consciente de l'importance d'assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels qu'elle recueille sur les participants des régimes de retraite qu'elle administre et soucieuse de respecter le droit à la vie privée de ces derniers, la CARRA a mis en place au cours des années les structures nécessaires pour atteindre ses objectifs en ces matières. Dans cette section du *Rapport annuel 1999*, le lecteur trouvera une description de la structure organisationnelle, des efforts déployés et des travaux à réaliser pour assurer aux clients de la CARRA un degré adéquat de protection et de confidentialité des renseignements qui leur sont personnels.

Les résultats des travaux de la Commission d'accès à l'information (CAI) au cours des dernières années et les rapports produits au gouvernement démontrent bien que la CARRA et son personnel ont reconnu comme prioritaires le respect et l'application des règles établies en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Les intervenants en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels

- **Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et son équipe**

- Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le président de la CARRA a désigné le secrétaire et directeur des affaires juridiques à titre de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Assisté d'une équipe de cinq personnes, dont trois avocats, un professionnel du Service des normes et des réexamens et une secrétaire, il veille à ce que les demandes d'accès soient traitées conformément à la Loi et il s'assure que les règles contenues dans cette loi et dans les directives et politiques applicables soient connues, respectées et bien appliquées par toutes les unités de la CARRA.

- **Le Comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels**

  Le Comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (CSIPRP) est un comité formé au sein de la CARRA pour servir de table de concertation en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels. Ses mandats sont les suivants :

  - assurer le suivi des actions pour se conformer aux recommandations formulées par la Commission d'accès à l'information ou le gouvernement en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels;
  - procéder à une évaluation périodique du niveau de protection des renseignements personnels et recommander des modifications ou l'adoption des directives ou politiques nécessaires;
  - planifier la rédaction des documents d'information ou l'organisation d'activités de sensibilisation pour le personnel de la CARRA et voir à leur réalisation;
  - voir à ce que l'unité de vérification interne de la CARRA dispose du soutien et des informations nécessaires pour évaluer annuellement le niveau de sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels;
  - réaliser une étude sur la collecte et l'utilisation des codes personnels et les formulaires de demande requis par la CARRA.

  Il faut également souligner que, dans le cadre des travaux réalisés au cours des deux dernières années par la Commission d'accès à l'information pour tracer un portrait de la sécurité et de la confidentialité des renseignements personnels dans les ministères et organismes gouvernementaux, le CSIPRP a dressé avec la collaboration de son personnel un bilan de l'état de la sécurité de l'information au sein de la CARRA à l'aide d'une méthode reconnue. Les travaux du CSIPRP ont contribué à améliorer quelques systèmes administratifs en place, ainsi que les mesures de contrôle de l'accès aux locaux de la CARRA en dehors des heures d'ouverture. Enfin, ils ont entraîné l'adoption d'une politique d'utilisation des actifs informatiques diffusée à l'ensemble du personnel de l'organisme. Le CSIPRP s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 1999.

  En tant que responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, le secrétaire et directeur des affaires juridiques coordonne les travaux du CSIPRP, qui est constitué du président et de cinq autres personnes choisies par ce dernier, soit le directeur des finances et de l'administration, le directeur des systèmes et des technologies, le responsable de la sécurité de la gestion des systèmes, un vérificateur interne et le chef du Service de l'exploitation et des technologies.

- **Le Service de la vérification interne**

  Le Service de la vérification interne de la CARRA est composé de trois vérificateurs, dont l'un a notamment reçu le mandat de vérifier annuellement l'application de la Directive concernant la sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels adoptée par le Conseil du trésor (C.T.182895). Il siège au CSIPRP pour bien connaître les travaux réalisés ou à réaliser en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements

personnels, pour effectuer ses travaux de vérification et, le cas échéant, pour formuler aux membres du CSIPRP, aux comités de vérification et à la direction de la CARRA, les observations et recommandations qu'il juge appropriées.

- **Les comités de vérification du RREGOP et du RRPE**

  La loi sur le RREGOP prévoit la création de deux comités de vérification paritaires, l'un pour le RREGOP et l'autre pour le RRPE. Ils sont respectivement formés de quatre membres externes et l'un de leur mandat est de recevoir, pour examen et rapport à la CARRA, les rapports des vérificateurs internes et ceux du Vérificateur général du Québec. Ce sont ces comités qui approuvent, sur recommandation du président de la CARRA, le plan directeur annuel de l'équipe de la vérification interne. À chacune de leurs séances, les membres des comités de vérification font un suivi des travaux des vérificateurs internes et sont, de ce fait, régulièrement informés des travaux afférents à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information à la CARRA.

Réalisations de la CARRA en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels en 1999

- Participation aux réunions du réseau ministériel des répondants en matière de protection des renseignements personnels.
- Suivi des travaux requis à la suite des recommandations formulées par la Commission d'accès à l'information et des vérifications effectuées par cette dernière à la demande du gouvernement.
- Élaboration d'un bilan et d'un plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.
- Séance d'information donnée aux gestionnaires sur la confidentialité, la sécurité de l'information à la CARRA et le contenu du plan d'action gouvernemental.
- Diffusion de bulletins d'information aux employés de la CARRA sur certaines règles applicables en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.
- Formation des nouveaux employés en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.
- Formulation d'attentes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information aux gestionnaires de l'organisme et au personnel responsable de ce dossier.
- Adoption d'une politique d'utilisation des actifs informatiques.
- Mise à jour, conformément à la loi, du registre des communications et de la liste des fichiers contenant des renseignements personnels.
- Vérification du respect des conditions fixées par la Commission d'accès à l'information en ce qui concerne les autorisations de recherche accordées par cette dernière.
- Information fournie aux directeurs de la CARRA sur les mesures applicables dans le cas de sondages.
- Réalisation par le Service de la vérification interne d'un mandat de vérification sur le niveau de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.
- Présentation périodique aux membres des comités de vérification paritaires des travaux réalisés et à réaliser en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Priorités d'action de la CARRA en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information pour 2000

- Réalisation de travaux en vue de la diffusion de l'information existante en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information sur le réseau intranet de la CARRA.
- Mise à jour ou rédaction de directives sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.
- Mise à jour de la norme définissant les règles, les politiques et les procédures applicables en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information et informant le personnel sur le contenu du registre des communications, notamment les ententes de communication négociées.
- Préparation et organisation de séances d'information et de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information à l'intention des gestionnaires et du personnel de la CARRA.
- Mise à jour du plan de relève en cas de sinistre.
- Vérification auprès des employeurs utilisant l'accès électronique à certaines données de leurs employés et devant tenir un registre de signatures autorisant la communication de ces données.
- Réalisation d'une analyse des risques existants et potentiels et des contrôles en place.
- Analyse des cas où des renseignements personnels ont été transmis à un tiers sans le consentement des personnes concernées en vertu des articles 67 à 70 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Ententes de communication de renseignements nominatifs

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit que certaines communications de renseignements personnels peuvent être effectuées avec l'autorisation de la Commission d'accès à l'information. Les modalités de ces communications doivent être énoncées dans le texte de l'entente conclue entre la CARRA et l'organisme concerné. À ce jour, la CARRA a conclu douze ententes de communication dont trois au cours de la dernière année. Celles-ci sont décrites ci-après.

Conclusion

Hormis quelques éléments ayant fait l'objet de discussions avec la Commission d'accès à l'information, les conclusions de cette dernière à la suite de vérifications et les résultats des travaux des comités décrits précédemment et du Service de la vérification interne permettent d'affirmer que le personnel et les systèmes administratifs et informatiques de la CARRA assurent adéquatement la sécurité de l'information et la protection des renseignements nominatifs des participants et prestataires des régimes de retraite qu'elle administre. Le personnel veille à ce que les mesures mises en place demeurent efficaces et que tout soit fait pour que les règles applicables en cette matière soient respectées.

Liste des ententes permettant l'échange de données avec d'autres organismes

Organisme	Objet	Date d'entrée en vigueur
Commission des écoles catholiques de Montréal (CECM)	Transmettre à la CECM la liste de ses employés ayant 28 années et plus de participation au RREGOP, au RRE ou au RRF pour lui permettre de préparer et de soumettre son budget conformément à la *Loi sur l'instruction publique* et ses règlements et de préparer adéquatement les prévisions budgétaires subséquentes des établissements d'enseignement.	7 mars 1990
Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ)	Déterminer les conditions et les modalités suivant lesquelles les services des médecins spécialistes membres de la Fédération seront retenus pour effectuer des expertises médicales de participants ou de prestataires des régimes de retraite administrés par la CARRA dans les cas de prestations d'invalidité et de maladie en phase terminale.	17 septembre 1999
Ministère de l'Éducation du Québec	Transmettre au ministère de l'Éducation le nombre de personnes du réseau des commissions scolaires qui ont eu une interruption de service au cours de leur carrière et qui ne comptent pas encore le nombre maximal d'années de service pour le calcul d'une rente de retraite ainsi que le nombre de jours pouvant faire l'objet d'un rachat de service.	14 janvier 2000

Organisme	Objet	Date d'entrée en vigueur
Ministère de la Santé et des Services sociaux et Contrôleur des finances	Permettre au ministère de la Santé et des Services sociaux d'obtenir des renseignements nominatifs essentiels à l'application au Québec d'ententes de partage de coûts découlant notamment de la *Loi sur le Régime d'assistance publique du Canada* (RAPC), de la *Loi sur les jeunes contrevenants* (LJC) et de la *Loi sur la réadaptation professionnelle des invalides* (LRPI). Les informations concernent les personnes inscrites, qui sont décédées et au nom de qui des coûts admissibles au partage ont été engagés.	30 avril 1990
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	Permettre à la CARRA de joindre tous les participants et les prestataires des régimes de retraite qu'elle administre afin de leur accorder les prestations prévues par ces régimes. Pour les personnes identifiées, les renseignements demandés sont : l'adresse, la langue de communication et la date du décès, le cas échéant.	15 juillet 1999
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	Transmettre à la RAMQ les renseignements ci-après à l'égard de toute personne décédée qui était prestataire d'un régime de retraite administré par la CARRA : nom, prénom, date de naissance, sexe, numéro d'assurance sociale et date du décès.	18 février 1991
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Obtenir de la RRQ l'adresse de prestataires ou de participants des régimes de retraite administrés par la CARRA, car cette dernière ne l'a pas ou dispose d'une adresse inexacte, et ce, afin de retracer ces personnes ou leurs héritiers pour leur verser une rente ou leur rembourser des cotisations.	28 mai 1997
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Obtenir de la RRQ certaines informations concernant les personnes qui touchent une rente d'invalidité de cet organisme afin que soit réduite la rente de retraite pour invalidité que ces mêmes personnes ont demandé à la CARRA selon les droits qui leur sont conférés par les lois sur le RRAPSC, le RRE et le RRF.	20 octobre 1994
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Mettre à jour le dossier des participants de l'un ou l'autre des régimes de retraite que la CARRA administre et traiter adéquatement la déclaration annuelle des employeurs assujettis à ces régimes de retraite.	1er mai 1991
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Obtenir de la RRQ certaines informations relativement à l'admissibilité d'une personne à une rente d'invalidité de cet organisme et permettre à la RRQ d'obtenir de la CARRA certaines informations d'ordre médical pour le versement d'une rente d'invalidité.	22 octobre 1991
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Obtenir de la RRQ certaines informations afin de permettre à la CARRA d'administrer, à certaines conditions, le programme de retraite anticipée.	26 septembre 1999
Régie des rentes du Québec (RRQ)	Obtenir de la RRQ, lors de la révision de la rente versée dans le cadre du programme de retraite anticipée, la date réelle à partir de laquelle la rente est versée ou sera versée par la RRQ.	7 décembre 1994